eCredit®
Einfach. Fair.

MIT GESTALTEN

2011.

/// GESCHÄFTSBERICHT DER TEAMBANK AG

Genossenschaftliche FinanzGruppe
Volksbanken Raiffeisenbanken

KENNZAHLEN IM ÜBERBLICK

DZ BANK GRUPPE (Zahlen nach IFRS)

IN MIO. EURO	2011	2010
Ertragslage		
Operatives Ergebnis [1]	**719**	1.876
Risikovorsorge im Kreditgeschäft	**-395**	-258
Konzernergebnis vor Steuern	**324**	1.618
Konzernergebnis	**609**	1.125
Aufwand-Ertrag-Relation (in Prozent)	**79,1**	58,0
	31.12.2011	31.12.2010
Vermögenslage		
Aktiva		
Forderungen an Kreditinstitute	**80.035**	73.614
Forderungen an Kunden	**120.760**	116.275
Handelsaktiva	**71.858**	68.047
Finanzanlagen	**61.690**	58.732
Kapitalanlagen der Versicherungsunternehmen	**59.348**	57.996
Übrige Aktiva	**12.235**	8.800
Passiva		
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	**106.919**	104.156
Verbindlichkeiten gegenüber Kunden	**92.871**	84.935
Verbriefte Verbindlichkeiten	**55.114**	55.189
Handelspassiva	**67.371**	57.691
Versicherungstechnische Rückstellungen	**57.437**	56.216
Übrige Passiva	**15.439**	14.550
Eigenkapital	**10.775**	10.727
Bilanzsumme	**405.926**	383.464
Geschäftsvolumen [2]	**605.255**	588.909
Bankaufsichtsrechtliche Kennziffern gemäß SolvV		
Gesamtkennziffer (in Prozent)	**11,5**	12,7
Kernkapitalquote (in Prozent)	**10,1**	10,6
Derivative Finanzinstrumente		
Nominalvolumen [3]	**1.057.918**	1.058.573
Positive Marktwerte	**34.003**	24.533
Mitarbeiter im Jahresdurchschnitt (Anzahl)	**27.825**	26.800

1 | Operative Erträge (Zinsüberschuss + Provisionsüberschuss + Handelsergebnis + Ergebnis aus Finanzanlagen + Sonstiges Bewertungsergebnis aus Finanzinstrumenten + Ergebnis aus dem Versicherungsgeschäft + Sonstiges betriebliches Ergebnis) abzüglich der Verwaltungsaufwendungen.
2 | Bilanzsumme einschließlich Finanzgarantien und Kreditzusagen, Treuhandgeschäft und Assets unter Management der Union Investment Gruppe.
3 | Vorjahresbetrag angepasst

TEAMBANK AG (Zahlen nach HGB)

IN MIO. EURO	2011	2010
Vermögenslage		
Aktiva		
Barreserve	**1**	0
Forderungen an Kreditinstitute	**57**	13
Bestand easyCredit / Kundenforderungen	**7.215**	6.169
Übrige Aktiva	**36**	38
Passiva		
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	**4.674**	4.119
Verbindlichkeiten gegenüber Kunden	**7**	7
Übrige Passiva	**2.108**	1.749
Eigenkapital	**520**	344
Bilanzsumme	**7.309**	6.220
Ertragslage		
Rohertrag	**359**	332
Zinsüberschuss nach Risiko	**403**	301
Aufwand (Personalkosten, Sachkosten, Abschreibungen)	**170**	157
Risikovorsorge	**30**	94
Betriebsergebnis vor Steuern	**167**	85
Aufwand-Ertrag-Relation (in Prozent)	**46,2**	46,8
Bankaufsichtsrechtliche Kennziffern gemäß SolvV		
Gesamtkennziffer (in Prozent)	**14,2**	12,7
Kernkapitalquote (in Prozent)	**11,0**	8,3
Anzahl Kunden	**562.000**	521.000
Anzahl Mitarbeiter	**1.029**	1.047
davon Auszubildende	**13**	14
Prozentsatz der Genossenschaftsbanken, die Partnerbanken sind	**79**	77

easyCredit
Rathenauplatz 12 – 18
90489 Nürnberg
T 09 11 / 53 900
F 09 11 / 53 90-22 22

service@easycredit.de
presse@easycredit.de
www.easycredit.de
www.teambank.de
www.twitter.com/easyCredit_de

TeamBank AG

Ein Unternehmen der DZ BANK Gruppe und Partner der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken

easyCredit, der Ratenkredit der Volksbanken und Raiffeisenbanken, ist bereits bei über drei Viertel der Genossenschaftsbanken erhältlich. Der von der TeamBank AG entwickelte Markenartikel ist ein Konsumentenkredit, bei dem die individuellen Wünsche und Bedürfnisse der Kunden im Mittelpunkt stehen. Mit flexiblen Produkten und unkomplizierten Prozessen bietet easyCredit in jeder Lebenssituation die passende Finanzierungslösung – schnell, einfach und fair.

easyCredit ist ein Unternehmen der DZ BANK Gruppe, gemeinsam mit der Bausparkasse Schwäbisch Hall, DG HYP, DZ PRIVATBANK, R+V Versicherung, Union Investment Gruppe, VR LEASING und verschiedenen anderen Spezialinstituten. Die Unternehmen der DZ BANK Gruppe gehören zu den Eckpfeilern des Allfinanz-Angebots der genossenschaftlichen FinanzGruppe. Durch die Kooperation der Unternehmen der DZ BANK Gruppe können die Vertriebsangebote für die genossenschaftlichen Banken und deren rund 30 Millionen Kunden optimiert werden.

Die DZ BANK Gruppe ist Teil der genossenschaftlichen FinanzGruppe, die mehr als 1.100 Volksbanken Raiffeisenbanken umfasst und, gemessen an der Bilanzsumme, eine der größten privaten Finanzdienstleistungsorganisationen Deutschlands ist. Innerhalb der FinanzGruppe fungiert die DZ BANK AG als Zentralinstitut für mehr als 900 Genossenschaftsbanken mit deren 12.000 Bankstellen und als Geschäftsbank.

Diese Kombination von Bankdienstleistungen, Versicherungsangeboten, Bausparen und Angeboten rund um die Wertpapieranlage hat in der genossenschaftlichen FinanzGruppe eine große Tradition. Die Spezialinstitute der DZ BANK Gruppe stellen in ihrem jeweiligen Kompetenzfeld wettbewerbsstarke erstklassige Produkte zu vernünftigen Preisen bereit. Damit sind die Genossenschaftsbanken in Deutschland in der Lage, ihren Kunden ein komplettes Spektrum an herausragenden Finanzdienstleistungen anzubieten.

eCredit®
Einfach. Fair.

MIT GESTALTEN

Genossenschaftliche FinanzGruppe
Volksbanken Raiffeisenbanken

2011.

/// GESCHÄFTSBERICHT DER TEAMBANK AG

EASYCREDIT STEHT FÜR QUALITÄT UND TRANSPARENZ.

GEMEINSAM MIT UNSEREN KUNDEN, PARTNERN UND MITARBEITERN GESTALTEN WIR FAIRE PRODUKTE UND LEISTUNGEN.

Inhalt

/// GESCHÄFTSBERICHT DER TEAMBANK AG 2011

S. 006 **Grußwort des Vorstandes**

S. 008 **01. Internationales Jahr der Genossenschaften**
Gastbeitrag Univ.-Prof. Dr. Theresia Theurl, Institut für Genossenschaftswesen

S. 016 **02. Näher am Kunden**

S. 018 **Der Kundenbeirat im Gespräch**
»Im Herzen immer noch Banker«
S. 024 02.1 Näher am Kunden: die Beratung

S. 026 **Der Kundenbeirat im Gespräch**
»Flexibel bleiben. In allen Lebenslagen.«
S. 032 02.2 Näher am Kunden: das optimale Angebot

S. 034 **Der Kundenbeirat im Gespräch**
»Mitten im Leben«
S. 040 02.3 Näher am Kunden: der Finanzkompass

S. 042 **03. Blick von außen: der Beirat**
S. 044 Beirat Deutschland
S. 046 Raiffeisenbeirat Tirol

S. 048 **04. Die Zukunft gestalten: das Haus der Fairness**
S. 051 Finanzielle Bildung fördern – Gemeinsames Engagement mit Volksbanken Raiffeisenbanken
S. 051 Stiftung „Deutschland im Plus“ – Im Kampf gegen Überschuldung
S. 052 KulturRucksack – Weil Kultur kein Privileg sein darf
S. 052 Alpha-Zentrum – Mitarbeiter werden zu Lern-Coaches
S. 053 Deutsche Akademie für Fußball-Kultur – Alles rund ums Leder
S. 053 Arbeit für Menschen mit Behinderungen – easyCredit ist Social Partner
S. 053 Bürgerstiftung Nürnberg – „Sinnesgarten“ für Jung und Alt
S. 054 Nachgefragt: Mitarbeiterin Alexandra Hochreiter
S. 056 oekom-Rating – Nachhaltigkeit in der DZ BANK Gruppe
S. 056 Arbeitgeber des Jahres – easyCredit macht einen ausgezeichneten „Top-Job“
S. 056 Lebenslanges Lernen – Für Mitarbeiter ist lebensphasenorientiertes Arbeiten die Basis
S. 057 Beruf und Privatleben in Balance – Ein zentrales Unternehmensziel
S. 058 Nachgefragt: Mitarbeiterin Dagmar Kropinski
S. 060 Faire Produkte machen das Gesamtbild rund – Sieben auf einen Streich
S. 061 MINI-CO_2-Verbrauch – Umweltfreundliche Dienstwagenflotte
S. 061 Nur fahren, wenn es grün ist – ECO-Training für Dienstwagenfahrer
S. 061 Grünes Licht für Ökostrom – In easyCredit-Shops und Außenstellen

S. 062 **05. Lagebericht**
S. 064 Gesamtwirtschaftliche Entwicklung und Bankenmarkt
S. 065 Geschäftliche Entwicklung der TeamBank
S. 077 Ertragslage
S. 079 Finanzlage
S. 080 Vermögenslage
S. 082 Nachtragsbericht
S. 082 Risikobericht
S. 097 Prognosebericht
S. 098 Jahresbilanz zum 31.12.2011
S. 100 Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 01.01. bis 31.12.2011
S. 102 Anhang
S. 120 Bestätigungsvermerk
S. 121 Bericht des Aufsichtsrates
S. 123 Beirat der TeamBank

S. 126 Stichwortverzeichnis
S. 128 Impressum

Der Vorstand der TeamBank AG und das Führungsteam
Vorne von links: Christian Polenz, Alexander Boldyreff, Dr. Christiane Decker
Hinten von links: Jürgen Hien, Gerhard Butz, Philipp Blomeyer, Jörg Bruch, Angela Ewert

2011.

»Mehrere kleine Kräfte vereint bilden eine große Kraft, ...

/// GRUSSWORT DES VORSTANDES

Sehr geehrte Damen und Herren,

wer Idee und Wirken einer modernen Genossenschaft in der heutigen Zeit kennenlernt, dem erschließt sich zugleich eine lange traditionsreiche, wirtschaftliche und gesellschaftliche Erfolgsgeschichte. Gemeinsames Gestalten, das Bündeln von Wissen sowie der Einsatz verschiedener Kompetenzen gehören bis heute zum Erfolgsrezept für nachhaltige Geschäftsbeziehungen. Gerade im Kontext der stetig steigenden Komplexität und Individualisierung sind Genossenschaften deshalb ein anerkanntes Zukunftsmodell. Sie ermutigen und befähigen zur Leistung, Selbstorganisation sowie zur Vielfalt und bewahren gleichzeitig die individuellen Anforderungen des Einzelnen und seines Umfelds. Mit ihrem Genossenschaftsgedanken im Bankensektor stellten die beiden Genossenschaftsgründer Hermann Schulze-Delitzsch und Friedrich Wilhelm Raiffeisen schon vor 150 Jahren eindrucksvoll unter Beweis, dass Menschen durch Zusammenarbeit mehr erreichen können. Denn: Die genossenschaftliche Idee basiert auf einem starken Wertekanon. Verantwortliches Handeln des Einzelnen und der Gemeinschaft, Solidarität und Respekt, nachhaltiges Vertrauen, partnerschaftliche Zusammenarbeit und gelebte Fairness prägen seit jeher das Selbstverständnis der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken. Dabei steht für uns eines fest: Die TeamBank AG fühlt sich mit ihren Mitarbeitern dem Wertefundament und dieser starken Gemeinschaft in ganz besonderem Maße verpflichtet.

Aber wie werden bei easyCredit genossenschaftliche Prinzipien gelebt? Was heißt „mitgestalten“ rückblickend für unser Geschäftsjahr 2011? Im Zentrum unseres Handelns stehen Wohl und Nutzen unserer Partnerbanken der genossenschaftlichen FinanzGruppe. Deren Mitglieder und Kunden entscheiden über Produktakzeptanz und Geschäftserfolg. Aus diesem Grund setzt easyCredit auf eine hochwertige und transparente Beratungsleistung, wobei es unser Anspruch war, im Jahr 2011 die Bedürfnisse unserer Kunden noch stärker in den Mittelpunkt zu stellen. Mehr noch: Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, unsere Produkte und Dienstleistungen vom Kunden her zu denken. Mit dem neu entwickelten und erfolgreich pilotierten „Liquiditätsberater“ trägt easyCredit als verlässlicher Schrittmacher im Markt für Ratenkredite zu einem fundamentalen Paradigmenwechsel bei. Die neu entwickelte Beratungsleistung berücksichtigt die gesamte finanzielle Situation des Kunden und steht daher mit den genossenschaftlichen Werten noch stärker im Einklang. Unserem Kundenbeirat, unseren Fachbeiräten und allen unseren Partnern, die als Schrittmacher unsere Produkte und Leistungen mitgestalten, danken wir herzlich. Sie waren uns auch im Jahr 2011 wichtige Impulsgeber und Sparringspartner.

Von links: Robert Frosch, Bettina Penk-Schütt, Andreas Thimm, Jörg Geisler, Thilo Feuchtmann, Stefan Martin Büttner, Marco May, Christoph Holtschmit, Andreas Sedlmaier, Heiko Kühn, Dr. Andrew Zeller

... und was man nicht alleine durchsetzen kann, dazu sollte man sich mit anderen vereinen.«

(Hermann Schulze-Delitzsch, Mitbegründer des Genossenschaftswesens in Deutschland)

Dass dieser aus der Gemeinschaft heraus getragene kontinuierliche Verbesserungsprozess optimale Ergebnisse erzielt, wurde auch im vergangenen Jahr objektiv bestätigt. So konnte easyCredit erneut durch Preise und Zertifizierungen überzeugen. Wir freuen uns über die Auszeichnung „Bester Ratenkredit mit Beratung" im deutschlandweiten Test von FOCUS-MONEY. Die Jury lobte bei den Produkteigenschaften vor allem die Fairness und die Flexibilität. Darüber hinaus bestätigte der TÜV SÜD im Rahmen eines Überwachungsaudits, dass das vorhandene Qualitätsmanagementsystem nicht nur den Ansprüchen der Norm gerecht wird, sondern kundenorientiert weiterentwickelt wurde.

Nur ein starkes, motiviertes Team macht erfolgreich. Aus diesem Grund freuen wir uns gemeinsam mit unseren Mitarbeitern, dass wir unsere Schrittmacherfunktion auch in der strategischen Personalarbeit unter Beweis stellen konnten. So wurde die TeamBank AG beim TOP JOB-Wettbewerb bereits zum zweiten Mal als „Arbeitgeber des Jahres" mit dem ersten Platz ausgezeichnet.

Wir nehmen den fairen und verantwortungsvollen Kreditverkauf ernst und setzen auf eine langfristige Kundenbeziehung. Dies macht sich auch in unserer Geschäftsentwicklung bemerkbar. So konnten wir gemeinsam mit den Volksbanken Raiffeisenbanken im Geschäftsjahr 2011 eine erneute Erhöhung des Marktanteils im Ratenkreditmarkt erzielen und zugleich deutlich schneller als der Markt wachsen.

easyCredit steht für Qualität und Transparenz. Gemeinsam mit unseren Kunden, Partnern und Mitarbeitern gestalten wir faire Produkte und Leistungen. Wir werden auch im kommenden Jahr durch zielgerichtete Maßnahmen alles daran setzen, die Mitglieder und Kunden der genossenschaftlichen FinanzGruppe nachhaltig zu begeistern, um gemeinsam mit Werten weiter zu wachsen.

Mit besten Grüßen

Alexander Boldyreff *Dr. Christiane Decker* *Christian Polenz*

Der Vorstand der TeamBank AG und das Führungsteam
Vorne von links: Christian Polenz, Alexander Boldyreff, Dr. Christiane Decker
Hinten von links: Jürgen Hien, Gerhard Butz, Philipp Blomeyer, Jörg Bruch, Angela Ewert

Von links: Robert Frosch, Bettina Penk-Schütt, Andreas Thimm, Jörg Geisler, Thilo Feuchtmann,
Stefan Martin Büttner, Marco May, Christoph Holtschmit, Andreas Sedlmaier, Heiko Kühn, Dr. Andrew Zeller

01.

/// INTERNATIONALES JAHR DER GENOSSENSCHAFTEN

WERTE

VERANTWORTUNG FÜR DEN EIGENEN ERFOLG ÜBERNEHMEN

Zum Internationalen Jahr der Genossenschaften

Von Univ.-Prof. Dr. Theresia Theurl

Genossenschaften werden von der deutschen Bevölkerung als wichtig eingeschätzt und es wird ihnen Vertrauen entgegengebracht. Ihre langfristige und nachhaltige Ausrichtung, eine gewisse Bodenständigkeit sowie ihre Zuverlässigkeit – die genossenschaftlichen Markenzeichen – begründen unter anderem diese Einschätzung. Diese Ergebnisse brachte eine repräsentative Befragung des Instituts für Genossenschaftswesen der Universität Münster in Zusammenarbeit mit der GfK Nürnberg anlässlich des internationalen Jahres der Genossenschaften an den Tag. Genossenschaften sind ein wichtiger Teil der deutschen Wirtschaft und sie haben eine lange Tradition. Im Umfeld der globalen Finanzmarktkrise hat ihre Bedeutung deutlich zugenommen und drei Viertel der Bevölkerung sind der Meinung, dass sie sich in der Krise bewährt haben.

Neben genossenschaftlichen Unternehmen des Mittelstandes, die hauptsächlich lokal und regional tätig sind, arbeiten in Deutschland sehr wettbewerbsfähige genossenschaftlich organisierte Netzwerke von Unternehmen zusammen, z. B. die Genossenschaftliche FinanzGruppe. Diese Form der Zusammenarbeit weist – wie jede genossenschaftliche Kooperation – einige markante Besonderheiten auf. Die Grundidee besteht darin, dass unterschiedlich spezialisierte Unternehmen – jeweils Experten auf ihrem Gebiet – Produkte und Leistungen entwickeln, die die einzelnen Partner alleine in dieser Breite und Vielfalt nicht anbieten könnten. Die Partner können selbst Produktspezialisten sein oder es handelt sich um Vertriebs- oder um Prozessspezialisten. Immer läuft es darauf hinaus, dass durch die Zusammenarbeit in einer Gruppe Größen- und Kompetenzvorteile genutzt werden können sowie eine Erhöhung der Vielfalt für die Kunden und eine Verringerung von Risiken gewonnen werden. Die einzelnen Unternehmen können also klein bleiben und ihre Identität behalten, gleichzeitig aber die Kosten- und Marktvorteile von großen Unternehmen erreichen.

Manche Unternehmen des Netzwerkes sind sehr nah an den Kunden und haben die unmittelbaren Informationen über deren Wünsche und Bedürfnisse, die sie in die Gruppe einbringen. In der genossenschaftlichen FinanzGruppe sind dies die Volksbanken und Raiffeisenbanken. Deren Verwurzelung ermöglicht die dezentrale Verankerung der Unternehmensgruppe. Erst durch die Zusammenarbeit mit den anderen Verbundpartnern kann den Kunden ein breites Portfolio an Finanzdienstleistungen angeboten und diese effizient produziert werden. Diese Kombination von Dezentralität und Effizienz ist ein besonderes genossenschaftliches Merkmal. Man könnte auch sagen, dass Genossenschaften ein Geschäftsmodell verwirklichen, das die Erkenntnis umsetzt „Bist Du nicht groß, musst Du schlau sein“. Jeder bringt seine Stärken ein, der gemeinsame Erfolg ist das Ziel.

Doch dies ist noch nicht alles: Genossenschaftliche Unternehmen gehören nicht anonymen Investoren, sie sind nicht finanzmarktgetrieben, sondern in der Realwirtschaft verankert. Dies kommt daher, dass die Kunden direkt oder indirekt die Eigentümer der Genossenschaften und der genossenschaftlichen Verbünde sind. Direkt oder indirekt über Tochterunternehmen treffen sie die wesentlichen strategischen Entscheidungen, sie bestimmen alle großen Weichenstellungen. Entscheiden Sie gut, dann haben sie wirtschaftlichen Erfolg. Entscheiden Sie hingegen schlecht, so trifft sie dies auch. Sie können die Folgen ihrer Entscheidungen nicht abschieben, sondern sie übernehmen dafür Verantwortung. Dies ist einzigartig und legt es nahe, im eigenen Interesse gute Entscheidungen zu treffen.

Genossenschaften schaffen für ihre Eigentümer – die Mitglieder – Werte, die sonst nicht entstehen würden, einen MemberValue. Dieser entsteht erstens über die Leistungen, deren Qualität und Konditionen, zweitens über die Verzinsung der Geschäftsanteile und drittens über Investitionen in die Zukunft, die sicherstellen, dass man sich langfristig auf die Genossenschaft verlassen kann. Ein langfristiger „MemberValue“ ersetzt einen ShareholderValue, der isoliert auf die kurzfristige Verzinsung von Investments abstellt. Weil Genossenschaftsanteile auf Finanzmärkten nicht handelbar sind, wird verhindert, dass isolierte Investoreninteressen unternehmerische Entscheidungen dominieren und dass Genossenschaften feindlich übernommen werden können.

Erfolgreiche Genossenschaften sind gesellschaftlich wertvoll, indem sie Arbeits- und Ausbildungsplätze schaffen, Steuern bezahlen sowie in Infrastrukturen investieren. Dies schafft Sicherheit für Menschen. Genossenschaften können also Wirtschafts- und Lebensräume aufwerten. In den vergangenen Jahren wurden zahlreiche Genossenschaften im Dienstleistungssektor, in der Energie- und Gesundheitswirtschaft sowie in Handel und Handwerk gegründet. Es zeigt sich, dass Menschen mehr Einfluss auf Angelegenheiten des Lebens wollen, die ihnen wichtig sind. Sie wünschen Transparenz und Fairness. Für Genossenschaften gilt: Menschen rufen nicht nach dem Staat, sondern sie nehmen ihre Zukunft selbst in die Hand, indem sie sich durch ihre Zusammenarbeit selbst helfen. Dies gilt sowohl für kleine neugegründete Genossenschaften als auch für große genossenschaftliche Unternehmensgruppen, die seinerzeit genau aus diesen Überlegungen entstanden sind. Genossenschaften sind die Kooperationspioniere, sie haben die Zusammenarbeit erfunden, lange bevor es strategische Allianzen und Unternehmenspartnerschaften gab, die heute so modern sind.

81 Prozent der deutschen Bevölkerung weiß, dass Genossenschaften ausschließlich zum Wohle ihrer Mitglieder handeln müssen und 83,6 Prozent finden dies sehr gut oder gut. Dies ist nicht überraschend, zeigen diese Ergebnisse doch, dass die genossenschaftlichen Werte genau jene Werte sind, die vielen Menschen heute wichtig sind.

Univ.-Prof. Dr. Theresia Theurl
Geschäftsführende Direktorin des Instituts für Genossenschaftswesen der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster

ES ZEIGT SICH, DASS MENSCHEN MEHR EINFLUSS AUF ANGELEGEN-HEITEN DES LEBENS WOLLEN, DIE IHNEN WICHTIG SIND. SIE WÜNSCHEN TRANSPARENZ UND FAIRNESS.

02.

/// NÄHER AM KUNDEN

02.0 Näher am Kunden 16

Der Kundenbeirat im Gespräch – Manfred Wullenweber: „Im Herzen immer noch Banker“ 18

02.1 Näher am Kunden: die Beratung 24

Der Kundenbeirat im Gespräch – Harald Wolf: „Flexibel bleiben – in allen Lebenslagen“ 26

02.2 Näher am Kunden: das optimale Angebot 32

Der Kundenbeirat im Gespräch – Karin Kunz: „Mitten im Leben“ 34

02.3 Näher am Kunden: der Finanzkompass 40

EIN FACH

02.

/// NÄHER AM KUNDEN

Erklärter Anspruch von easyCredit ist es, beim Produkt und seinen Weiterentwicklungen, bei der Beratung und beim Prozess immer vom Kunden her zu denken. Wie das funktioniert? Im Gespräch. 2010 gründete der Ratenkredit-Experte deshalb einen Kundenbeirat. Ein Verbraucherschützer und zwölf Kunden aller Altersklassen und aus verschiedenen Regionen Deutschlands wurden für drei Jahre in den Beirat berufen. Ihre Aufgabe: mitgestalten. Die Mitglieder des Beirats geben Feedback zu Produkten und Qualität der Dienstleistungen und liefern wertvolle Ideen, um die easyCredit-Produkte und -Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern.

Kundenbeirat liefert wichtige Impulse

Der Kundenbeirat blickt seit seiner Gründung schon auf die ersten erfolgreichen Tagungen zurück, bei denen Themen wie die Produktentwicklung, der Internetauftritt oder easyCredit als fairer Begleiter diskutiert wurden. Die ersten Impulse und Ideen des Gremiums wurden bereits umgesetzt. In einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess wird bei easyCredit die Kundenorientierung auch in Zukunft stetig ausgebaut.

Auf den folgenden Seiten lernen Sie drei Mitgestalter, ihr Selbstverständnis als Mitglied des Kundenbeirats und ihre privaten Interessen kennen.

Vom Kunden her denken. Wie das funktioniert? Im Gespräch.

NAME:
Manfred Wullenweber

IM KUNDENBEIRAT SEIT:
Dezember 2011

REGION:
Norddeutschland – Hamburg

ALTER:
65 Jahre

BERUF:
Pensionär (gelernter Bankkaufmann, Filialleiter VR Bank Pinneberg, später Hauptkommissar für Wirtschaftskriminalität)

LEGT WERT AUF:
Beratung, Vertrauensbasis

HOBBYS:
Briefmarken sammeln, Familie, Reisen

WAS SEINE FREUNDE ÜBER IHN SAGEN: hilfsbereit, ausgeglichen, mit den Jahren ruhiger geworden, „immer da, wenn Not am Mann ist“

KREDITKAUF:
VR Bank Pinneberg

Im Herzen immer noch Banker

Persönliche Gespräche und Vertrauen sind die Basis

Rentnern sagt man nach, dass sie nie Zeit haben. Auf Manfred Wullenweber trifft das definitiv zu. Er ist leidenschaftlicher Philatelist, stellt postgeschichtliche Forschungen an, verbringt viel Zeit mit seiner Familie, reist gerne und seit Ende letzten Jahres ist er außerdem noch im easyCredit-Kundenbeirat. „Man muss nach dem Berufsleben einen Weg finden, aktiv zu sein und sich zu beschäftigen, sonst wird der Tag ja viel zu lang“, erklärt der 65-Jährige aus Erfahrung. Manfred Wullenweber blickt auf einen spannenden beruflichen Werdegang zurück: Als Auszubildender fing er bei der VR Bank Pinneberg an, wurde dann Filialleiter, aber nach 10 Jahren lockte ihn eine neue Aufgabe und der Rellinger wechselte zum Landeskriminalamt Hamburg in die Abteilung für Wirtschaftsdelikte, wo er später Kriminalhauptkommissar wurde. Eine spannende Zeit sei das gewesen – sein Fachwissen aus der Bank kam ihm bei der Bearbeitung von Delikten der Wirtschaftskriminalität sehr zugute. Geduld und Hartnäckigkeit spielten eine große Rolle – denn teils waren die Verfahren recht langwierig. Der Volksbank und der genossenschaftlichen FinanzGruppe ist er bis heute treu geblieben. „Im Herzen bin ich immer Banker und Genossenschaftler geblieben“, erklärt der Rentner, der immer noch seine erste Kontonummer bei der Volksbank besitzt.

Begeistert von der Zusammensetzung des Kundenbeirats

Ende letzten Jahres hatte ihn seine Sachbearbeiterin von der VR Bank Pinneberg angerufen, auf den easyCredit-Kundenbeirat aufmerksam gemacht und gefragt, ob er nicht Lust hätte, Mitglied zu werden. Er sagte gleich zu – hatte er doch mit easyCredit gute Erfahrungen gemacht und einen reibungslosen Ablauf beim Kreditabschluss erlebt. Sein erstes Treffen mit dem Kundenbeirat hat er bis heute in sehr angenehmer Erinnerung: „Als ich die TeamBank betrat, hatte ich das Gefühl, wie nachhause zu kommen“, erinnert sich der Norddeutsche ein bisschen sentimental. „Das war ein eigentümliches, aber positives Gefühl. Ich habe gedacht: Jetzt bist du wieder da, wo du mal aufgehört hast. Da hätte ich mich gleich wieder hinsetzen und weiter arbeiten können.“ Er schnupperte in die

»WENN ICH ZU EINER BANK WIE EINER VOLKSBANK GEHE, WEISS ICH, DASS ES SERIÖS IST.«

Arbeit des Kundenbeirats hinein, lernte das Unternehmen TeamBank mit seinen Mitarbeitern, das Produkt easyCredit und seine Kollegen aus dem Kundenbeirat kennen. Als neues Mitglied war er begeistert von der Zusammensetzung des Beirats mit Menschen in jedem Alter, mit unterschiedlichen Interessenlagen und verschiedenen beruflichen Hintergründen. „Besonders gut gefielen mir die Präsentationen beim Kundenbeirat. Die Vorträge waren sehr interessant und ich habe einiges mitgenommen, was Werbung und Gestaltung angeht. Das kann ich auch für meinen Philatelisten-Rundbrief nutzen."

Sein Verhältnis zu Krediten ist pragmatisch: Es gebe Situationen im Leben, in denen man Geld benötigt – dann müsse man halt welches aufnehmen. Dabei denkt er an den Hausbau oder ein neues Auto. Wichtig sei für ihn der verantwortungsvolle Umgang mit Krediten.

Vertrauensbasis ist wichtig

„Wenn ich zu einer Bank wie einer Volksbank gehe, weiß ich, dass es seriös ist. Hier habe ich ständig Kontakt. Bei dubiosen Geldvermittlern ist das Risiko natürlich hoch, denn die Parteien kennen sich nicht und es fehlen feste Ansprechpartner." Er selbst lege Wert auf das persönliche Gespräch, eine ausführliche Beratung und das notwendige Vertrauen. Gespräche über Geld seien eine der wenigen Sachen, bei denen die Vertrauensbasis wirklich relevant sei. Auch eine gewisse Anonymität sei hilfreich, denn solche Geschäfte regelt man lieber mit dem Bankberater als mit Freunden. „Wichtig ist, dass man nicht Kredite verschiedener Anbieter nebeneinanderlaufen hat, sondern diese bündelt", ergänzt der gelernte Banker. „Nur so behält man den Überblick."

»WICHTIG IST, DASS MAN NICHT KREDITE VERSCHIEDENER ANBIETER NEBENEINANDER LAUFEN HAT, SONDERN DIESE BÜNDELT.«

Ein leidenschaftlicher Sammler

Beim Treffen des Kundenbeirats im Dezember in Nürnberg konnte er neben seiner Aufgabe als Beiratsmitglied auch gleich seinem persönlichen Interesse nachgehen: dem Christkindlesmarkt. Denn der Hobby-Philatelist gehört nicht zu den gewöhnlichen Briefmarkensammlern, er ist spezialisiert auf die Thematik Weihnachten. „Die Zeiten haben sich geändert", erklärt er. „Früher habe man Marke an Marke gesteckt, mittlerweile sammelt man thematisch."

Schon als Kind fand er Gefallen an dieser Freizeitbeschäftigung. Mittlerweile ist er Vorsitzender des Vereins „Motivgruppe Weihnachten" – eine Arbeitsgemeinschaft im Bund deutscher Philatelisten mit mehr als 150 Mitgliedern aus neun Nationen. Die Leidenschaft des Rentners geht weit über die Thematik hinaus. Ihn fasziniert zudem die postgeschichtliche Entwicklung in der Region Christkindl bei Steyr in Österreich. Er forscht und trägt alles zusammen, was sich seit 1950 getan hat: Sonderpoststempel, Belege, Gebühren, Postamtsleiter oder Vordrucke. Gebündelt wird alles in einem Handbuch, das in Kürze in zweiter Auflage erscheint und rund 500 Seiten umfasst. Bis zur Veröffentlichung ist noch viel zu tun und dann stehen bereits die nächsten Ausstellungen an. Eine perfekte Gelegenheit, dies mit einem Urlaub mit seiner Frau zu verbinden. „Reiseblut" hätten er und seine Frau, sagen seine Töchter. Wenn sie zu Hause seien, unternehmen sie auch gerne einen Ausflug nach Wedel zur Schiffsbegrüßungsanlage. Wie kann man schöner entspannen, als den ein- und auslaufenden Schiffen aus fernen Häfen und Ländern zuzuschauen?

Für die Familie inklusive Enkel und den Freundeskreis bleibt trotz Philatelistenverein, Reisen, Ausflügen und Kundenbeirat aber immer Zeit – schließlich stehen sie an erster Stelle!

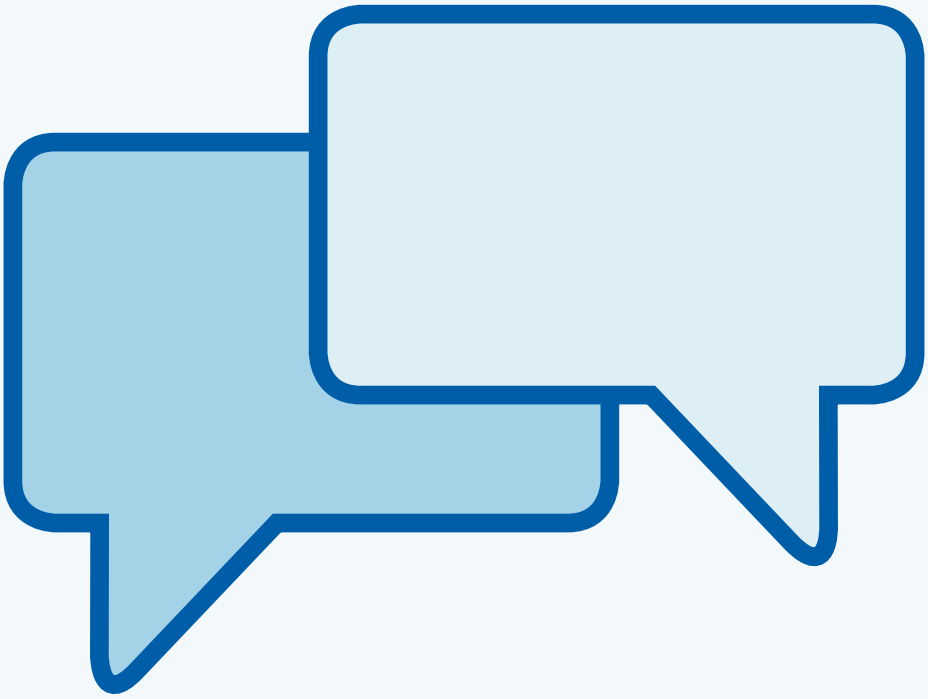
02.1

/// NÄHER AM KUNDEN: **die Beratung**

Jeder kennt Situationen, in denen man mehr Geld benötigt als gedacht. Kosten, mit denen man einfach nicht gerechnet hat. Sei es, dass ein Umzug ansteht oder das Auto in die Reparatur muss. Die Bedürfnisse jedes Einzelnen sind unterschiedlich. Der neue Beratungsansatz von easyCredit, der easyCredit-Liquiditätsberater, wurde konsequent anhand der persönlichen Kundenanliegen entwickelt, um die Verbraucherorientierung noch weiter zu stärken. Die Berater der Volksbanken Raiffeisenbanken gehen mit easyCredit nun noch intensiver auf die unterschiedlichen Liquiditätsansprüche der Kunden ein. Im Mittelpunkt stehen die individuelle Situation des Interessenten und seine Anforderungen an einen Kredit. easyCredit legt großen Wert auf eine qualitative Bedarfsermittlung. Nur so können der Ratenkredit-Experte und die Partner der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken den Kunden ein optimales Angebot unterbreiten.

Maßgeschneiderte Produkte

easyCredit denkt aus Sicht des Kunden: Die Kreditentscheidung wird transparent durch eine verständliche Haushaltsrechnung und eine übersichtliche Konditionsvergabe dargestellt. Mit dem Finanzkompass kann jeder Interessent seine individuelle Kreditempfehlung und damit sein maßgeschneidertes Produkt leicht nachvollziehen.



Im Mittelpunkt stehen die individuelle Situation des Interessenten und seine Anforderungen an einen Kredit.

NAME:
Harald Wolf

IM KUNDENBEIRAT SEIT:
Beginn 2010

REGION:
Franken

ALTER:
29 Jahre

BERUF:
Verkaufsleiter
Getränke-Fachgroßhandel

LEGT WERT AUF:
Flexibilität, unkomplizierte Abläufe

HOBBYS:
Fußball, Autos

WAS SEINE FREUNDE ÜBER IHN SAGEN:
guter Gesprächspartner, zuverlässig, offen

KREDITKAUF:
Online

Flexibel
bleiben.
IN ALLEN LEBENSLAGEN.

Von Fußball, Engagement und Onlinekrediten

Harald Wolf ist Kaiserslautern-Fan der ersten Stunde. Mit acht Jahren war er zum ersten Mal als Zuschauer bei einem großen Fußballspiel: das Pokalspiel in Berlin. Kaiserslautern siegte und wurde prompt sein Lieblingsverein, zierte jahrelang die Tapeten des Kinderzimmers und auch heute, mit 29 Jahren, wird jedes Bundesliga-Wochenende mitgefiebert. Wenn er vom Fußball spricht, fängt er an zu schwärmen. Er selbst ist Torwart bei einem Verein in seiner Region. Unvergessen bleibt für ihn der Aufstieg in die Kreisliga mit der eigenen Mannschaft, denn dieses Erlebnis gehört zu seinen größten Erfolgen. Als gebürtiger Franke sympathisiert er aber auch mit dem Nürnberger „Club“ und fühlt sich der Metropolregion insgesamt stark verbunden.

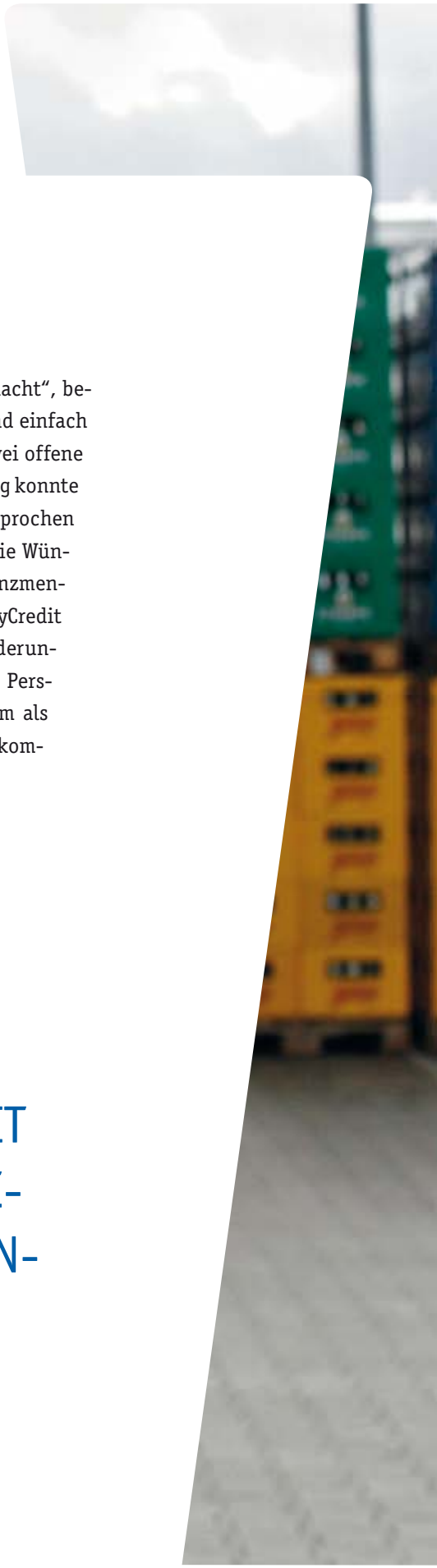
Seit fünf Jahren arbeitet er hier als Verkaufsleiter bei einem Getränke-Fachgroßhandel und ist rund um Forchheim unterwegs. Die Region kennt er wie seine Westentasche. Die TeamBank mit dem Produkt easyCredit ist für ihn eines der bekannten Unternehmen in der Gegend. Seine persönlichen Erfahrungen mit dem Ratenkredit und seine Neugier auf Neues überzeugten ihn 2010, beim Kundenbeirat mitzuwirken.

Die Meinung des Kunden wird ernst genommen

„Am Anfang habe ich nicht gedacht, dass wir beim Kundenbeirat so viel mitgestalten können“, erklärt Harald Wolf. „Aber seit der ersten Sitzung bin ich positiv überrascht: Die Meinung des Kunden wird bei easyCredit sehr ernst genommen und wir haben ein Mitspracherecht bei wichtigen Themen wie TV-Spots.“ Seine Sichtweise als Verbraucher sei bei den unterschiedlichsten Themen gefragt – von der aktuellen Werbung bis zur neuen Website easyCredit.de. „Es ist keine trockene Theorie, sondern bedeutet für uns aktives Mitgestalten.“

»BEI JEDEM MENSCHEN GIBT ES VERÄNDERUNGEN IM LEBEN. MIT EINEM KREDIT WERDEN EINEM DANN PERSPEKTIVEN GEBOTEN.«

Zu schätzen weiß der 29-Jährige das Rahmenprogramm bei den jährlichen Veranstaltungen und die gute Stimmung im Team. Ihm gefällt die spannende Mischung im Kundenbeirat, denn aus allen Regionen und Altersklassen sind Kunden vertreten und jeder habe andere Gründe für den Kauf eines Kredits gehabt. Insgesamt bilden die 13 Mitglieder für ihn einen guten Querschnitt aus dem easyCredit-Kundenportfolio. Wenn er etwas verändern würde, dann wäre es die Zeitdauer, die man im Kundenbeirat vertreten ist. Grundsätzliche Idee von easyCredit war und ist es, Verbraucher jeweils für drei Jahre in den Beirat zu wählen. „Mir würde es gefallen, wenn ein Grundstamm des aktuellen Kundenbeirats bestehen bliebe“, meint Harry Wolf. „Wir sind bereits in dem Thema drin und wenn der Beirat komplett ausgetauscht wird, müssen alle Mitglieder neu eingearbeitet werden.“ Fragt man den jungen Mann nach dem Produkt easyCredit, würde er nichts verändern wollen. Er schätzt die einfache Abwicklung, da er nicht zu den typischen Bankkunden gehört, sondern seine Finanzgeschäfte lieber mobil regelt – entweder über den Rechner oder sein geliebtes iPhone. Auch seinen Ratenkredit hat er auf www.easycredit.de gekauft.



Mitarbeiter schauen auf die Wünsche des Kunden

„Ich habe super Erfahrungen mit easyCredit gemacht“, betont Wolf. „Der Online-Kauf war unkompliziert und einfach beschrieben. Ich erinnere mich, dass ich noch zwei offene Fragen hatte und die telefonische Kundenbetreuung konnte mir sofort helfen. Egal mit wem ich später auch gesprochen habe, die Mitarbeiter schauen in erster Linie auf die Wünsche des Kunden und haben es mir – als Nicht-Finanzmenschen – einfach erklärt.“ Er selbst benötigte den easyCredit für einen Umzug. „Bei jedem Menschen gibt es Veränderungen im Leben. Mit einem Kredit werden einem dann Perspektiven geboten“, meint er weiter. Wichtig sind ihm als Kunden dabei Flexibilität sowie ein einfacher und unkomplizierter Ablauf.

»ICH HABE SUPER ERFAHRUNGEN MIT EASYCREDIT GEMACHT. DER ONLINE-KAUF WAR UNKOMPLIZIERT UND EINFACH BESCHRIEBEN.«

Er selbst hatte diese Erfahrung beim Umzug schätzen gelernt. Neben den geplanten Kosten musste damals rund um das Haus noch eine Drainage gelegt werden, um das Gebäude vor Regenwasser zu schützen und den Keller trocken zu halten. Diese Kosten seien nicht geplant gewesen. „In solchen Fällen ist Flexibilität wirklich hilfreich. Bei easyCredit konnte ich meinen Kredit ganz einfach aufstocken“, so Wolf.

Auf den Urlaub wird gespart

Obwohl er sich als risikobereit einschätzt, könnte er sich nicht vorstellen, für einen Urlaub einen Kredit aufzunehmen. Dabei ist er ein großer Anhänger von Städtereisen – Amsterdam und Prag stehen ganz oben auf der Liste. Aber für die Urlaube werde gespart. Bei einem Fußballspiel muss man schließlich auch darauf hinarbeiten, dass man gewinnt. Und dieses Gefühl kann man sich nicht kaufen!

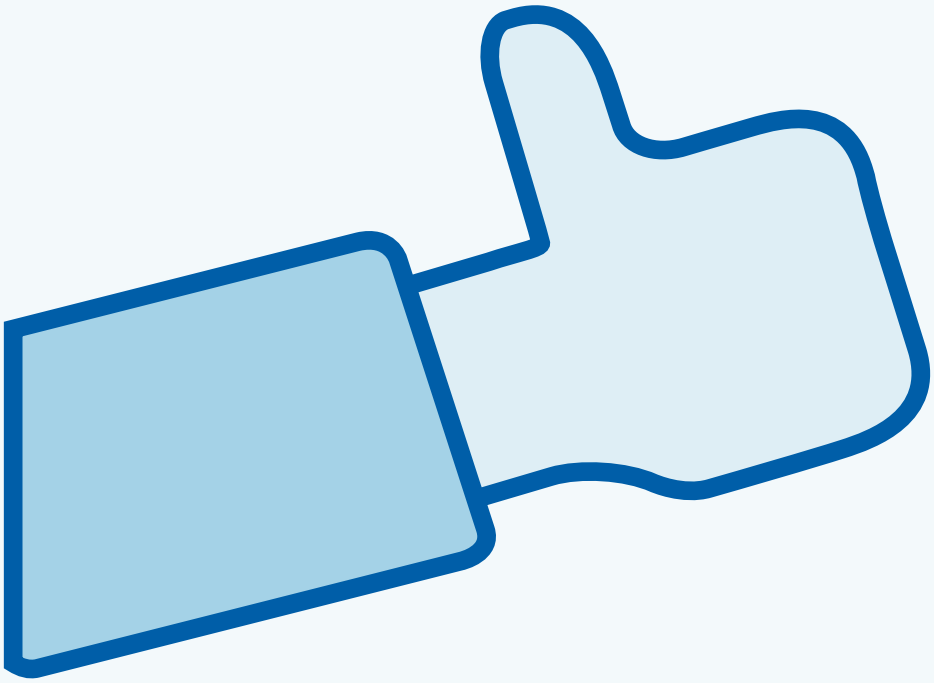
02.2

/// NÄHER AM KUNDEN: **das optimale Angebot**

Ziel des easyCredit-Liquiditätsberaters ist es, jedem Kunden ein maßgeschneidertes Angebot zu machen. Der optimale Leistungsumfang orientiert sich dabei an den persönlichen Bedürfnissen – ganz gleich, ob für den Kunden Flexibilität, Sicherheit oder Zusatzleistungen im Fokus stehen. Die Berater bündeln ein individuelles Produkt, das transparent und gut verständlich dargestellt wird. Der Kunde zahlt nur für Leistungen, für die er auch Bedarf hat. Für die finanzielle Sicherheit empfehlen die easyCredit-Berater den easyCredit-Schutzbrief. Er schützt vor unvorhersehbaren Engpässen, die beispielsweise durch einen Verdienstausfall entstehen. Selbstverständlich steht Kunden der zusätzliche Abschluss dieser Absicherung frei.

Flexibel bleiben

easyCredit und die Partner der Volksbanken Raiffeisenbanken stehen auch während der Laufzeit beratend zur Seite. Denn nicht alles ist planbar und Lebensumstände ändern sich. Deshalb können Kunden den Kredit einfach an neue Situationen anpassen: Ganz gleich, ob sie die Laufzeit verlängern, die Raten verkürzen oder sogar aussetzen möchten.



Der optimale Leistungsumfang orientiert sich an den persönlichen Bedürfnissen des Kunden.

NAME:
Karin Kunz

IM KUNDENBEIRAT SEIT:
Beginn 2010

REGION:
Schwaben

ALTER:
54 Jahre

BERUF:
Industriekauffrau in einem mittelständischen Unternehmen

LEGT WERT AUF:
partnerschaftliches Verhältnis, persönliche Basis, finanziellen Überblick behalten

HOBBYS:
Lesen, Reisen

WAS IHRE FAMILIE ÜBER SIE SAGT:
tatkräftig, selbstbewusst, offen, freundlich, verbindlich

KREDITKAUF:
easyCredit-Shop Heilbronn

Mitten im Leben

Solide, ehrlich, schwäbisch

„Es gibt immer eine Lösung“ lautet das Motto von Karin Kunz. Die Schwäbin hat schon viel erreicht: Sie ist glücklich verheiratet, hat zwei Töchter und ihr ganzes Leben lang gearbeitet. Seit ihrer Ausbildung zur Industriekauffrau ist sie in einem mittelständischen Unternehmen in der Region tätig. Es war ihr immer wichtig, Familie und Beruf zu kombinieren. Die Geburten ihrer Töchter gehören zu den wunderbarsten Momenten in ihrem Leben. Um alles unter einen Hut zu bringen, gab es dabei – neben ihrem Ehemann – tatkräftige Unterstützung von ihrer Mutter und ihrem Chef. „Ich würde jeder Frau wünschen, so einen Chef zu bekommen“, erklärt sie rückblickend.

Trotz Vollzeitjob ist die Familie das Wichtigste für sie. Die jüngste Tochter steckt gerade im Abi-Stress und Karin Kunz kann nur allzu gut mitfühlen. „Da erlebt man alles noch einmal aus einer anderen Perspektive“, erklärt die 54-Jährige. „Als Mutter nimmt man sich selbst zurück – die Kinder stehen an erster Stelle. Dennoch habe ich nie vergessen, auch meinen eigenen Bedürfnissen nachzugehen.“ Die patente Frau ist eine begeisterte Leserin und hat eine besondere Leidenschaft für Fachliteratur aus der Psychologie, von der Neuro- bis zur Entwicklungspsychologie. Diese Themen interessieren sie schon seit Jahren. Daneben genießt sie auch Romane oder historische Bücher. Zuhause hat sie fast eine eigene kleine Bibliothek, in der sie stundenlang schmökern könnte, wenn neben Familie und Beruf mehr Zeit wäre. Es trifft sich gut, dass ihre Älteste nun mit dem Pädagogik-Studium begonnen hat. So leiht sie einfach die Bücher ihrer Tochter aus und sie können sich über die Themen austauschen.

»DAS VERHÄLTNIS MIT MEINER BERATERIN IM EASYCREDIT-SHOP IST NICHT ANONYM, SONDERN SEHR PARTNERSCHAFTLICH.«

»WICHTIG IST MIR, DASS MAN DEN FINANZIELLEN ÜBERBLICK BEHÄLT UND SICH VOR ÜBERSCHULDUNG SCHÜTZT.«

Persönliche Betreuung

Mit dem Start des Studiums der Tochter wurde auch easyCredit für Karin Kunz relevant, denn die Ausbildung bedeutete eine Mehrbelastung für die Familienkasse. Selbstverständlich wollten sie und ihr Mann ihre Tochter bei dem Vorhaben unterstützen. Die Marke easyCredit kannte sie bereits von ihrer Volksbank Ludwigsburg und hatte sie als fair wahrgenommen. Sie nutzte die Möglichkeit, in den easyCredit-Shop in Heilbronn zu gehen und sich über kurzfristige Finanzierungsmöglichkeiten zu erkundigen. „Ich schätze die persönliche Betreuung vor Ort", erklärt Karin Kunz. „Wichtig ist mir, dass man den finanziellen Überblick behält und sich vor Überschuldung schützt. Das Verhältnis zu meiner Beraterin im easyCredit-Shop ist nicht anonym, sondern sehr partnerschaftlich. Die persönliche Basis hat einfach gepasst." Die Mitarbeiterin aus dem Shop in Heilbronn wies sie auch auf den Kundenbeirat hin. Karin Kunz war gleich interessiert. Sowohl die Beratung im Shop als auch die Präsenz in den Volksbanken hatte sie sehr positiv empfunden. Dennoch gab es natürlich auch Punkte, die ihr nicht so gefielen. Dazu gehörte zum Beispiel das Maskottchen: der Fairman. „Den finde ich, ehrlich gesagt, zu abstrakt", meint die selbstbewusste Frau. „Aber das ist bestimmt Geschmackssache." Innovativ findet sie den Online-Auftritt mit integrierter Chat-Funktion für die User. Auch die Zusammensetzung des Kundenbeirats hat ihr gefallen. „Langsam kennt man sich und man weiß, wer welches Steckenpferd hat, leicht zu begeistern ist – oder eben nicht. Die Gruppe hat sich gut zusammengefügt und wir sind alle offen für Finanzthemen." Dass eines der Treffen in Berlin war, hat die Schwäbin besonders gefreut. Obwohl sie früher viel gereist ist und dabei Metropolen in Süd- und Nordamerika besucht hat, ist und bleibt Berlin ihre Lieblingsstadt. „Die Stadt fasziniert mich einfach am meisten – wie dort alles zusammenwächst, wie sich die Struktur verändert – da hat man jedes Mal das Gefühl, da geht noch was. Dort ist eine tolle Atmosphäre und es gibt ein spannendes kulturelles Angebot."

Was sie sich für die Zukunft wünscht? Mehr Zeit zum Lesen und Reisen. Neuseeland reizt sie schon seit ihrer Jugend und ist eine der Ecken auf der Welt, die sie noch nicht gesehen hat. Aber das Wichtigste: Dass ihre Töchter ihren Weg finden, die Familie gesund bleibt „und jetzt erst einmal alle zusammen das Abi überstehen".

02.3

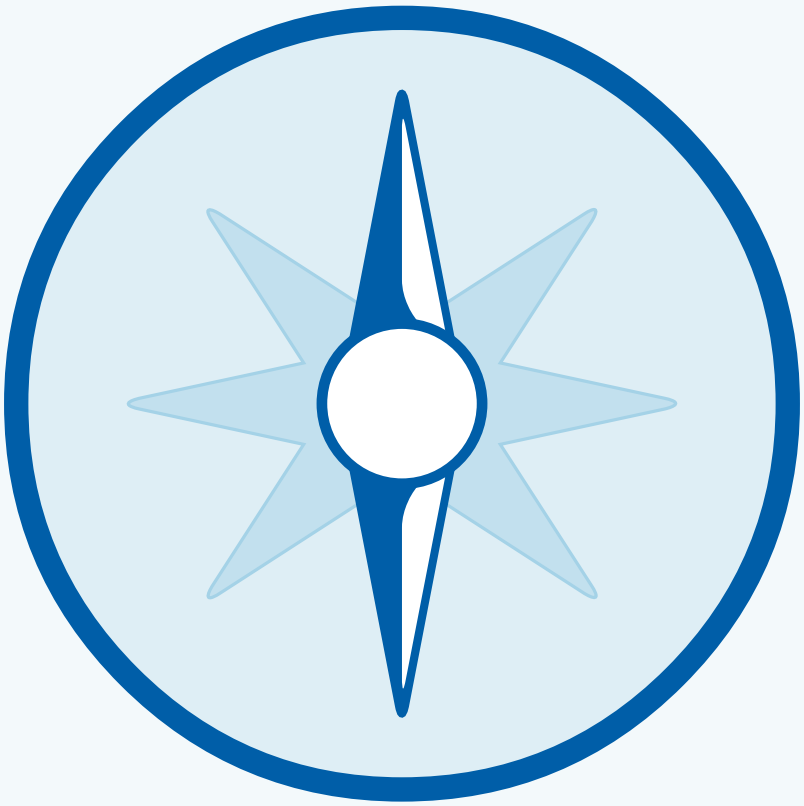
/// NÄHER AM KUNDEN: **der Finanzkompass**

Transparenz ist wichtig – besonders bei Finanzprodukten. Wer seine finanzielle Situation kennt, weiß auch, welchen Spielraum er hat. Auch für easyCredit steht die Sicherheit im Vordergrund: Damit Kunden ihren easyCredit einfach zurückbezahlen können, ist es notwendig, den Überblick zu behalten. Als fairer Partner unterstützt der Ratenkredit-Experte dabei.

Mit dem neuen Finanzkompass können Kunden ihre Kreditentscheidung einfach mitverfolgen. Er erklärt anschaulich die finanzielle Situation des Einzelnen und leitet daraus nachvollziehbar den maximalen Kreditbetrag ab. Eine individuelle Haushaltsrechnung bestimmt die Rate, die der Kunde langfristig zurückzahlen kann.

Vor Überschuldung schützen

Für den Fall, dass easyCredit einen Kreditwunsch im Sinne des Kunden ablehnen muss, wird den Interessenten die Begründung für die Ablehnung erläutert und Alternativen und Lösungsmöglichkeiten werden gemeinsam diskutiert. Der Finanzkompass schafft einen Überblick über die eigene finanzielle Situation und schützt vor Überschuldung. Denn verantwortlicher Kreditverkauf hat für den Ratenkredit-Experten oberste Priorität.



Transparenz ist wichtig, besonders bei Finanz-produkten.

03.

/// BLICK VON AUSSEN: **der Beirat**

RAT UND TAT

Beirat Deutschland

Bernhard Link,
Beiratsvorsitzender von easyCredit und stv. Vorstandsvorsitzender der Münchener Bank eG.

Viele Institutionen – politisch oder wirtschaftlich – arbeiten mit Beirats-Gremien zusammen. Warum ist diese Instanz so wichtig für Unternehmen?
Mitglieder eines Beirats sind meist Personen, die die Angebote des Unternehmens im täglichen Geschäft selbst anwenden.
Daraus ergibt sich für die Unternehmen der Vorteil, dass Probleme, Fragen etc. zu den Angeboten mit den Mitgliedern des Beirats diskutiert und erörtert werden können, was wiederum mehr Akzeptanz der Angebote bei den Nutzern hervorbringt. Somit ergibt sich auch die beratende Funktion des Gremiums.

Wie gestaltet sich aus Ihrer Sicht ein gelungener Dialog zwischen Beirat und Unternehmen?
Einem gelungenen Dialog gehen meist konstruktive Gespräche und Diskussionen voraus. Wenn die Folgerung daraus ist, dass sowohl das Unternehmen als auch die Angebotsnutzer davon profitieren können, ist ein Dialog gelungen und der Beirat hat seine Funktion als beratendes Gremium erfüllt.

Wie sehen Sie Ihre Rolle als Beiratsvorsitzender? Die Zusammenarbeit mit easyCredit ist aus Ihrer Sicht…
Mir als Beiratsvorsitzendem ist der aktive Austausch zwischen easyCredit und den Partnerbanken sehr wichtig. Ich sehe hier eine vermittelnde Rolle des Beirats. Die Zusammenarbeit mit easyCredit ist aus meiner Sicht dabei geprägt von Offenheit und Klarheit, was für Entscheidungsfindungen des Beiratsgremiums von großem Vorteil ist.

Sind Sie zufrieden mit der Entwicklung der Zusammenarbeit von easyCredit und den Volksbanken Raiffeisenbanken?
Sieht man sich die Zahlen der letzten Jahre an, so kann man schon sagen, dass die Zusammenarbeit als erfolgreich angesehen werden kann. Die Umsätze bei easyCredit steigen und somit erhöhen sich die Provisionen der Partnerbanken. Wichtig dabei ist, dass sich unsere Kunden gut beraten fühlen und nicht im Regen stehen gelassen oder in die Überschuldung getrieben werden. Hier wird die neue Werbelinie „Einfach. Fair." umgesetzt, dank der Flexibilität und dem Überschuldungsschutz (Stichwort: Neuer Liquiditätsberater).

Mit dem neuen easyCredit-Liquiditätsberater werden die Bedürfnisse der Kunden noch klarer in den Fokus gerückt. Was ist Ihr erster Impuls oder Gedanke, der Ihnen zu dieser Ausrichtung einfällt?
Der erste Gedanke dazu ist die bedarfsorientierte, ganzheitliche Beratung.
Nur wenn wir die Bedürfnisse und Wünsche, wie z.B. Flexibilität und Absicherung, unserer Kunden kennen, gelingt uns eine dauerhafte und faire Kundenbeziehung auf Augenhöhe.

In welchen Punkten kann easyCredit das Thema „Mitgestalten“ weiter ausbauen?

Wir haben uns vorher über die Bedürfnisse der Kunden unterhalten und dass es wichtig ist, diese zu kennen, um ganzheitlich beraten zu können. Nach wie vor ist es aber oft so, dass Mitarbeiter am Point of Sale Systembrüche vollziehen müssen. Gemeint ist damit, dass für die ganzheitliche Beratung in verschiedenen Systemen gearbeitet wird. Eine Mitgestaltung kann hier sein, dass Themen von easyCredit aber auch anderer Verbundunternehmen in die Bankanwendungen einbezogen werden. Schritte dieser Art bewirken sowohl wieder eine bessere Zusammenarbeit der Verbundpartner mit den Banken als auch eine optimierte Kundenberatung.

2012 ist das Jahr der Genossenschaften. Was bedeutet für Sie die genossenschaftliche Idee?

Betrachtet man die historischen Logos so steht auf einem geschrieben „Einer für alle - Alle für einen“. Was bedeutet das?
Gemeinsam können wir mehr erreichen und durch unser Vor-Ort- Prinzip die Regionen stärken. Mitglieder können demokratisch mitbestimmen, was wiederum zu einer Förderung derselben führt.
Ein Zitat des UNO-Generalsekretärs Ban-Ki Moon: „Genossenschaften zeigen der Weltgemeinschaft, dass ökonomische Zielsetzungen und soziale Verantwortung gleichsam erreicht werden können.“
Dieses Zitat beschreibt die genossenschaftliche Idee sehr gut.

Raiffeisenbeirat Tirol

Dr. Hannes Schmid,

Vorsitzender des Raiffeisenbeirats Tirol und Vorstandssprecher der Raiffeisen Landesbank Tirol AG.

Welche Chancen bzw. Perspektiven hat der Ratenkreditmarkt in Österreich?

Trotz der sich in den letzten Jahren zeigenden Stagnation des Ratenkreditmarktes wird der faire Credit von unseren Kunden sehr gut angenommen. Unsere Kunden schätzen die Flexibilität, die einfache und vergleichsweise schnelle Kreditentscheidung sowie den fixen Zinssatz. Es zeigt sich, dass die Ausgaben für den privaten Konsum in Österreich auf hohem Niveau stabil sind. Deshalb schätze ich die Markt- und Wachstumsprognosen für den Ratenkreditmarkt in Österreich weiterhin positiv ein. Mit einem Partner wie dem fairen Credit fühlen wir uns für die Zukunft gut gerüstet.

In diesem Jahr feiern wir das „Internationale Jahr der Genossenschaften". Ein Erfolgskonzept mit Zukunft?

Das Motto, unter dem das 150-jährige Jubiläum steht, spricht Bände: „Ein Gewinn für alle". Genossenschaften leisten seit jeher einen wichtigen Beitrag zur sozialen und wirtschaftlichen Entwicklung der Gesellschaft. Ich glaube fest daran, dass unsere regionale Verantwortung und unser regionales Handeln in Zukunft einen genauso wichtigen, wenn nicht sogar wichtigeren Stellenwert bekommen. Weltweit zählen wir 800 Millionen Mitglieder in mehr als 100 Ländern! Welche Organisation kann das schon von sich behaupten? Wir sind immer nah an den Kunden und Mitgliedern dran, investieren vor Ort und sichern somit auch Arbeitsplätze. Bei wichtigen Entscheidungen können wir jeden Einzelnen mit einbeziehen und gleichzeitig auf ein leistungsfähiges Netzwerk innerhalb der Bankengruppe zurückgreifen. Diese Nähe schafft Vertrauen. Das war schon immer so – und wird auch so bleiben!

Mag. Christian Daxer,

Beiratsmitglied der TeamBank und Vorstand der Raiffeisen RegionalBank Fieberbrunn – St. Johann eGen.

Welche Bedeutung hat Ihre Mitbestimmung als Beirat für die Platzierung des fairen Credit bei den Raiffeisenbanken in Österreich?

Unsere Bank bietet seit über 120 Jahren Lösungen nicht nur für den Moment, sondern immer auch für die Zukunft. Unser Ziel ist eine nachhaltige Kundenbeziehung, die nicht auf kurzfristiger Effekthascherei basiert. Um diese Anforderungen sicherzustellen, ist mir ein „offenes Ohr" bei unseren Produktpartnern sehr wichtig. Dies wird durch den Raiffeisenbeirat Tirol bei der Teambank gelebt. Diese wertschätzende und sehr direkte Form der Kommunikation gibt mir im Konsumfinanzierungsbereich die Sicherheit, den richtigen Partner zu haben.

Mag. Peter Hechenblaickner,

Beiratsmitglied der TeamBank und Geschäftsleiter der Raiffeisenbank Wörgl Kufstein eGen.

Welche wichtigen (und damit auch Erfolg bringende) Produktvorteile sehen Sie im fairen Credit?
Dazu fallen mir drei Schlagwörter ein: einfach, schnell und transparent. Das wird auch von unseren Kunden immer wieder als Vorteil empfunden.

Wunschbeträge von 1.000 bis 50.000 Euro, die zu festen Zinssätzen mit individuellen Laufzeiten bis zu 84 Monaten angeboten werden, bieten unseren Kunden die Flexibilität, die sie brauchen. Auch dass es möglich ist, innerhalb weniger Minuten eine Kreditzusage zu geben, ist ein Alleinstellungsmerkmal. Häufig möchten die Leute schnell wissen, ob sie einen Kredit bekommen oder nicht. Im Sinne des Genossenschaftsgedanken arbeiten wir nicht für die Kunden, sondern gemeinsam mit ihnen. Daher freut es uns, dass der gesamte Prozess, von der Anfrage bis hin zur Auszahlung transparent ist. Das geht von einer offenen Preisgestaltung über eine schnelle Kreditentscheidung bis hin zum ehrlichen Beratungsgespräch, das die Kunden und ihre Bedürfnisse fokussiert.

Besonders gefällt mir der neue Slogan „Das Leben ändert sich. Mein Kredit auch." Hier wird deutlich, dass im Leben immer wieder Flexibilität gefordert ist. Das setzt der faire Credit in der Praxis perfekt um.

Martin Santer,

Beiratsmitglied der TeamBank und Geschäftsleiter der Raiffeisenbank Längenfeld eG.

Wie bewerten Sie die Zusammenarbeit zwischen Beirat und der TeamBank?
Ich kann offen und ehrlich sagen, dass die Zusammenarbeit mit der TeamBank wirklich ausgezeichnet ist. Als Beirat haben wir eine beratende Funktion; daher ist es schön zu sehen, dass auf unsere Wünsche und Anregungen auch tatsächlich eingegangen wird und diese in die Tat umgesetzt werden. Von den Diskussionen zwischen Beirat und TeamBank profitieren beide Seiten – das wurde in der Vergangenheit sehr deutlich.

Was mich immer wieder begeistert, ist, wie schnell und konsequent dann alles abgewickelt wird. Es freut mich, dass man auch als (kleiner) Partner ernst genommen und ehrlich sowie fair behandelt wird.

04.

/// DIE ZUKUNFT GESTALTEN: **das Haus der Fairness**

Haus der Fairness	50
Finanzielle Bildung fördern – Gemeinsames Engagement mit den Volksbanken Raiffeisenbanken	51
Stiftung „Deutschland im Plus“ – Im Kampf gegen Überschuldung	51
KulturRucksack – Weil Kultur kein Privileg sein darf	52
Alpha-Zentrum – Mitarbeiter werden zu Lern-Coaches	52
Deutsche Akademie für Fußball-Kultur – Alles rund ums Leder	53
Arbeit für Menschen mit Behinderungen – easyCredit ist Social Partner	53
Bürgerstiftung Nürnberg – „Sinnesgarten“ für Jung und Alt	53
Nachgefragt: Mitarbeiterin Alexandra Hochreiter	54
oekom-Rating – Nachhaltigkeit in der DZ BANK Gruppe	56
Arbeitgeber des Jahres – easyCredit macht einen „ausgezeichneten“ Top-Job	56
Lebenslanges Lernen – Für Mitarbeiter ist lebensphasenorientiertes Arbeiten die Basis	56
Beruf und Privatleben in Balance – Ein zentrales Unternehmensziel	57
Nachgefragt: Mitarbeiterin Dagmar Kropinski	58
Faire Produkte machen das Gesamtbild rund – Sieben auf einen Streich	60
MINI-CO^2-Verbrauch – Umweltfreundliche Dienstwagenflotte	61
Nur fahren, wenn es grün ist – ECO-Training für Dienstwagenfahrer	61
Grünes Licht für Ökostromumstellung – In easyCredit-Shops und Außenstellen	61

FAIR

Haus der Fairness

easyCredit bündelt seine unternehmerische Verantwortung – kurz CSR (Corporate Social Responsibility) – bildhaft im „Haus der Fairness". Damit wird deutlich, dass alle Aktivitäten in den Kernsegmenten „Kunde", Umwelt", „Partner" sowie „Gesellschaft/Mitarbeiter" auf dem Fundament des genossenschaftlichen Wertekanons und den Tugenden des ehrbaren Kaufmanns basieren. Sie werden unter dem Dach des easyCredit-Markenkerns „Fairness" zusammengefasst. Wichtig ist dem Nürnberger Ratenkredit-Experten, verantwortungsvolle Kunden sowie langfristige Geschäftsbeziehungen zu seinen Partnern zu pflegen und dabei stets den nachhaltigen Umgang mit der Ressource Mensch und Natur im Auge zu behalten. Ziel ist es, die Fairness-Positionierung der Marke easyCredit nachhaltig zu stärken, Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt zu übernehmen sowie ressourcenschonend zu wirtschaften.

Dabei steckt Fairness nicht nur im Produkt, sondern ist der höchste Wert, die übergeordnete Maxime für das, was und wie das Unternehmen handelt.
easyCredit hat seine nachhaltige CSR-Strategie auf das solide Fundament der genossenschaftlichen Werte gesetzt – Ausbaumaßnahmen sind im Haus der Fairness daher jederzeit möglich, denn des Guten kann man als fairer Partner nie zu viel tun!

Finanzielle Bildung fördern

GEMEINSAMES ENGAGEMENT MIT DEN VOLKSBANKEN RAIFFEISENBANKEN

Bei seinen CSR-Aktivitäten liegt easyCredit die Finanzielle Bildung besonders am Herzen. Gerade die Verbesserung der finanziellen Allgemeinbildung ist eine gesellschaftliche Aufgabe, bei der Institutionen verschiedener Fachrichtungen Hand in Hand gehen müssen. Den Umgang mit Geld kann man erlernen; in die Schuldenfalle tappen oft diejenigen, denen das Wissen um ökonomische Zusammenhänge fehlt.

Deshalb fördert easyCredit seit Jahren zusammen mit den Volksbanken und Raiffeisenbanken das finanzielle Allgemeinwissen und verlieh 2011 erstmals den „Preis für Finanzielle Bildung". Rund 400 (Partner-)Volksbanken und Raiffeisenbanken aus Deutschland und Österreich bewarben sich mit Projekten zur Finanziellen Bildung aus ihrer Region. Eine Fachjury, bestehend aus Vertretern der genossenschaftlichen FinanzGruppe, des österreichischen Genossenschaftsverbands, der Wissenschaft und Vertretern der Stiftung „Deutschland im Plus" wählte 60 Projekte aus. Darunter Theaterstücke zur Finanzmarktkrise, Finanzführerscheine oder Kinder-Sparbücher. Welche nachhaltigen Impulse von den Projekten ausgehen, wird auf der Website www.finanzielle-bildung-foerdern.de dargestellt. Hier zeigt sich einmal mehr, wie das gemeinsame Engagement von easyCredit und den Partnern der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken in Deutschland und Österreich langfristig wirkt und die finanzielle Bildung mit kreativen Ansätzen gestärkt wird.

http:// www.
finanzielle-bildung-
foerdern.de

Stiftung „Deutschland im Plus"

IM KAMPF GEGEN ÜBERSCHULDUNG

Die 2007 von easyCredit gegründete Stiftung „Deutschland im Plus" richtet sich gezielt an Menschen, die von Überschuldung betroffen sind und ebenso an gefährdete Personen, die das Gefühl haben, den Überblick über ihre Finanzen zu verlieren. Dies betrifft, laut iff-Überschuldungsreport 2011, allein in Deutschland weit über drei Millionen Haushalte. Zu den Aufgaben der Stiftung zählen Information, Forschungsförderung, konkrete Beratung für Hilfesuchende und Bildungsmaßnahmen für Schüler. Mit der Unterrichtseinheit „Konsum geplant – Budget im Griff" fördert die Stiftung die finanzielle Allgemeinbildung und erreichte damit bereits mehr als 10.000 Schüler. Ziel ist vor allem die Sensibilisierung für einen risikobewussten Umgang mit Geld und Kredit.

http:// www.
deutschland-im-plus.de

Seit 2011 bietet die Stiftung mit ihrer neuen Zeitschrift „KinderPlus“ erstmals Wissenswertes rund um das Thema Finanzen für Kinder im Grundschulalter. Das ergänzende Magazin „ImPlus“ informiert Eltern und Erzieher mit Fachartikeln und praktischen Tipps. Neben der umfangreichen Präventionsarbeit ist die Stiftung aber auch Anlaufstelle für Betroffene. Auf der Website können sie sich anonym beraten lassen, mit Schuldnerberatern in Kontakt treten oder sich nützliche Adressen und Links heraussuchen.

KulturRucksack

WEIL KULTUR KEIN PRIVILEG SEIN DARF

Kinder erleben Kultur am besten durch Rezipieren und aktives Selbstgestalten. Deshalb steht der Nürnberger KulturRucksack unter dem schönen Motto: Kultur für alle Kinder, unabhängig von ihrer Herkunft und ihren finanziellen Möglichkeiten. Seit dem Start des KulturRucksacks vor drei Jahren unterstützt easyCredit gemeinsam mit dem Nürnberger Theater Mummpitz das Projekt in der Metropolregion. Das Interesse war groß und so startet es nun bereits in die dritte Runde. Knapp 50 Klassen nahmen im Schuljahr 2011 teil. Damit profitieren nun schon drei Viertel aller Nürnberger Drittklässler vom KulturRucksack und erhalten Karten für verschiedene kulturelle Einrichtungen in der Stadt. Zusätzlich zu den Veranstaltungen nehmen sie an pädagogischen Workshops teil.

http:// www.theater-mummpitz.de/kulturrucksack/index.html

Alpha-Zentrum

MITARBEITER WERDEN ZU LERN-COACHES

Unglaublich aber wahr: Allein in Nürnberg können laut Bundesverband für Alphabetisierung und Grundbildung e. V. mehr als 24.000 Menschen nicht richtig lesen und schreiben. Dagegen muss und kann man etwas tun, dachte sich easyCredit und engagiert sich seit 2008 im Nürnberger „Alpha-Zentrum“. Dort lernen Analphabeten lesen, schreiben, rechnen und Grundkompetenzen für den Alltag. Aber weil Zeit das größte Geschenk ist, unterstützt easyCredit nicht nur finanziell, sondern auch mit personellen Kapazitäten: Mitarbeiter der easyCredit-Zentrale arbeiten ehrenamtlich vor Ort als Lern-Coaches – als sogenannte Corporate Volunteers.

Deutsche Akademie für Fußball-Kultur

ALLES RUND UMS LEDER

Seit Oktober 2004 begreift die „Deutsche Akademie für Fußball-Kultur" den Ballsport als wichtigen Teil der Alltagskultur und hat ein neues, bundesweit einzigartiges Kompetenzzentrum etabliert, bei dem easyCredit als Hauptsponsor auftritt. Neben der 2007 gegründeten Kulturstiftung des DFB ist die Akademie heute in Deutschland die zentrale Instanz für kulturelle Fragen rund ums Spiel. Höhepunkt im Jahresprogramm ist der seit 2006 alljährlich im Herbst verliehene „Deutsche Fußball-Kulturpreis".

http:// www.
fussball-kultur.org

Arbeit für Menschen mit Behinderungen

EASYCREDIT IST SOCIAL PARTNER

Der Ratenkredit-Experte kümmert sich auch um benachteiligte Menschen in der Gesellschaft und kooperiert mit sozialen Einrichtungen wie „Arbeit für Menschen mit Behinderungen" (AfB) in Nürnberg. Anlass für die erfolgreiche Zusammenarbeit war die Einführung neuer PC-Arbeitsplätze für die eigenen Mitarbeiter an deutschlandweiten Standorten Anfang 2011. Die „Arbeit für Menschen mit Behinderungen Nürnberg" übernahm bei diesem IT-Wechsel die Wartung der ausgetauschten Rechner. Als fairer Partner stellte easyCredit einen Teil dieser Computer und Laptops sozialen Einrichtungen wie dem Alpha-Zentrum Nürnberg oder der Turley Mittelschule (Oelsnitz) zur Verfügung. Die übrigen Rechner verkaufen die Mitarbeiter von AfB in ihrem Shop.

http:// www.
afb24.com/

Bürgerstiftung Nürnberg

„SINNESGARTEN" FÜR JUNG UND ALT

Auf „runde" Sachen steht der Nürnberger Ratenkredit-Experte easyCredit nicht nur bei den CSR-Aktivitäten im Fußballbereich – auch beim jährlich stattfindenden Opernball rundet das Unternehmen den Erlös der Tombola immer auf. Im vergangenen Jahr ging er an ein ganz besonderes Projekt der Metropolregion: Zum 10-jährigen Bestehen plante die Bürgerstiftung Nürnberg einen Garten, der alle Sinne anregt. Schüler der Dr.-Theo-Schöller-Mittelschule (Nürnberg) sollen zusammen mit Senioren der Caritas-Tagespflege Nürnberg-Nord dieses außergewöhnliche Vorhaben realisieren. Im Frühling 2012 steht der erste Spatenstich an.

NAME:
Alexandra Hochreiter

SEIT WANN BEI EASYCREDIT:
Oktober 2004

WOHNORT:
Augsburg

ALTER:
25 Jahre

BERUF:
Partnerbankenbetreuerin
Südost 7 (Schwaben, Allgäu)

Nachgefragt bei Alexandra Hochreiter

Ich arbeite gerne bei easyCredit, weil … ich stolz bin, ein Teil des Unternehmens zu sein und zu so einem tollen Team gehöre.

Mitgestalten bei easyCredit heißt für mich, … kreativ sein, eigene Ideen einbringen und sagen zu dürfen, was wir uns für die Praxis wünschen, um erfolgreich zu sein. So gestalten wir gemeinsam das Produkt.

Die Arbeit mit den Partnerbanken bedeutet für mich, … jeden Tag neue Herausforderungen zu meistern, jederzeit 100 Prozent präsent zu sein, die Kolleginnen und Kollegen in den Partnerbanken der Volksbanken Raiffeisenbanken von mir, unseren Leistungen und Produkten zu begeistern.

Mein Beitrag für 2011 war, … Impulse aus dem Vertrieb zu geben – für die Themen Mitgliedervorteil und den Liquiditätsberater.

2011 war mein schönstes Erfolgserlebnis bei der Arbeit, … als ich meine Partnerbanken für das easyCredit-Fairness-Quartett begeistern konnte und eine meiner Banken zu den Gewinnern gehörte. So haben alle Teilnehmer spielerisch die fairen Merkmale des easyCredit besser kennengelernt und wir erlebten einen unvergesslichen Abend beim Finale.

Verändern würde ich 2012, … dass der Austausch zwischen den Kollegen in der Zentrale und im Partnerbankenmanagement weiter gefördert und intensiviert wird – zum Beispiel durch gegenseitige Hospitationen, um den Arbeitsalltag und die Aufgaben der anderen kennenzulernen.

Das easyCredit-Team würde ich beschreiben als … dynamisch.

Die genossenschaftliche FinanzGruppe steht für … Zusammenhalt, Werte und Vertrauen. Am besten beschrieben mit: Was einer allein nicht schafft, das schaffen viele!

Ausgleich von der Arbeit finde ich … beim Spinning zum Auspowern, beim Tae-Bo zum Abreagieren und beim Yoga zum Abschalten!

oekom-Rating

NACHHALTIGKEIT IN DER DZ BANK GRUPPE

Als eine der führenden Unternehmensgruppen in der Finanzdienstleistungsbranche wurde die DZ BANK Gruppe von der oekom research AG, der weltweit führenden Rating-Agentur im Bereich des nachhaltigen Investments, für ihre Nachhaltigkeitsaktivitäten mit dem Prime-Status ausgezeichnet. Dieses Ergebnis spiegelt das überdurchschnittliche Engagement der Gruppe in Sachen Umwelt, Gesellschaft und Soziales wider.

Arbeitgeber des Jahres

EASYCREDIT MACHT EINEN „AUSGEZEICHNETEN" TOP-JOB

Schon zum zweiten Mal wurde easyCredit als bester Arbeitgeber im Mittelstand mit über 500 Mitarbeitern ausgezeichnet. Vorstandsvorsitzender Alexander Boldyreff ist stolz auf den Titel: „Der erneute erste Platz beruht auf der Leistung und dem Commitment all unserer Mitarbeiter und motiviert uns, unsere Personalarbeit auch künftig weiter auszubauen."

http: // www.
youtu.be/HA0QQLnejCQ

Besonders gelobt wurde das moderne und nachhaltige Personalkonzept. Flache Hierarchien, individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten und eine offene Kommunikationskultur zeichnen easyCredit aus.

Lebenslanges Lernen

FÜR MITARBEITER IST LEBENSPHASENORIENTIERTES ARBEITEN DIE BASIS

Wer mit beiden Beinen im Berufsleben steht, weiß, wie wichtig die Prämisse „lebenslanges Lernen" ist. Dies ist für jeden Arbeitnehmer aber nur in dem Rahmen möglich, den ihm der Arbeitgeber vorgibt. Um die rund 1.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowohl im Unternehmenssitz in Nürnberg als auch an den weiteren Standorten in Deutschland und Österreich für alle beruflichen Eventualitäten zu wappnen, ist für easyCredit die Qualifizierung seiner Angestellten sehr wichtig. Daher wurden 2011 für jeden TeamBanker rund vier Weiterbildungstage zur Verfügung gestellt, um sich individuell mit internen oder externen Trainings fortzubilden. Angeboten wurden 34 verschiedene Themen; daraus resultierten 279 durchgeführte Trainings (ohne externe) und insgesamt 4.440,5 Weiterbildungstage.

Beruf und Privatleben in Balance

EIN ZENTRALES UNTERNEHMENSZIEL

easyCredit liegt der Einklang von Arbeit und Privatleben seiner Mitarbeiter sehr am Herzen. Deshalb liegt ein großer interner Fokus auf „berufundfamilie". Durch die Kooperation mit dem „pme-Familienservice" (ein führender Dienstleister in Deutschland und Österreich im Bereich Work-Life-Balance) können viele Services rund um die Familie angeboten werden wie beispielsweise die Vermittlung von Kinderbetreuungsmöglichkeiten (Kindergarten, -tagesstätte, Au-Pair, Babysitter), Homecare-Eldercare-Service (Beratung zu allen Problem- und Angebotsbereichen rund um pflegebedürftige Angehörige) oder die professionelle Beratung für verschiedene Lebenslagen (Sucht, Erziehung, Partnerschaft).

Gesellschaft und Politik fordern, dass die Vereinbarkeit von Beruf und Familie als Unternehmensziel deklariert wird. Bei easyCredit wird dieses Ziel nach innen und außen kommuniziert und transparent dargestellt. Fair zu den Kunden – fair zu den Mitarbeitern.

Nachgefragt bei Dagmar Kropinski

Ich arbeite gerne bei easyCredit, weil … mir die Zusammenarbeit mit meinen Kolleginnen und Kollegen viel Bestätigung gibt und natürlich meine Arbeit enorm Spaß macht.

Mitgestalten bei easyCredit heißt für mich, … die Möglichkeit zu nutzen, mich aktiv einzubringen – über meine Arbeit als Betriebsrätin und als Arbeitnehmervertreterin im Aufsichtsrat.

Der Betriebsrat bietet die Möglichkeit, … aktiv die Interessen meiner Kolleginnen und Kollegen wahrzunehmen und zu vertreten. Das ist für mich Mittelpunkt meiner Arbeit und meine stetige Herausforderung.

Mein Beitrag 2011 war, … als Gesamtbetriebsratsvorsitzende die Zusammenarbeit auch mit dem neuen Vorstandsvorsitzenden zu suchen und die Grundlage für eine konstruktive Zusammenarbeit zu legen.

Mein schönstes Erfolgserlebnis bei der Arbeit ist, … wenn ich merke, dass ich das Vertrauen meiner Kolleginnen und Kollegen gewonnen habe und sie sich mir anvertrauen.

Verändern würde ich 2012 … einige Betriebsvereinbarungen, um sie neuen Anforderungen anzupassen.

Das easyCredit-Team würde ich beschreiben als … eine klasse Mannschaft, die alle Herausforderungen anpackt und zum Erfolg führt.

Die genossenschaftliche FinanzGruppe steht für … Sicherheit und den Erhalt von Werten und Arbeitsplätzen.

Ausgleich von der Arbeit finde ich … vor allen Dingen zu Hause, hier kann ich vollkommen abschalten.

NAME:
Dagmar Kropinski

SEIT WANN BEI EASYCREDIT:
Februar 1980

WOHNORT:
Stelle

ALTER:
52 Jahre

BERUF:
Bankangestellte

Faire Produkte machen das Gesamtbild rund

SIEBEN AUF EINEN STREICH

Corporate Social Responsibility (CSR)-Maßnahmen finden sich in der Philosophie von easyCredit sowohl bei den Produkten als auch im Umgang mit den Kunden wieder. Gerade als Ratenkredit-Experte ist man sich seiner gesellschaftlichen Verantwortung bewusst. Die Mitarbeiter von easyCredit richten ihr Handeln und den Umgang mit den Kunden nach sieben Prämissen aus:

FAIR: Ganz gleich, ob fester Zinssatz über die gesamte Laufzeit, Wunschbeträge von 1.000 bis 75.000 Euro, keine Bearbeitungsgebühren oder Laufzeiten bis zu 84 Monaten – der easyCredit ist aus Kundensicht gedacht und bietet viele Vorteile, die die Kunden nachts beruhigt schlafen lassen.

SCHNELL: Wer Geld braucht, braucht es meist schnell. Daher gibt's die Kreditentscheidung bei easyCredit innerhalb von Sekunden – die Überweisung wird bei positivem Entscheid am gleichen Tag veranlasst.

EINFACH: Der easyCredit-Liquiditätsberater führt den Kunden mit einem bedürfnisorientierten Fragenkatalog und einer Beratung auf Augenhöhe sicher ans Ziel. Passgenaue Fragen ermitteln nicht nur den Bedarf des Einzelnen, sondern berücksichtigen auch persönliche Umstände.

SICHER: Mit dem Schutzbrief spannt easyCredit seinem Kunden auf Wunsch ein Sicherheitsnetz gegen alle Unwägbarkeiten des Lebens.

FLEXIBEL: „Das Leben ändert sich. Mein Kredit auch." Weil easyCredit verstanden hat, dass sich Dinge manchmal ändern, können Kunden ihren easyCredit innerhalb des 1. Monats wieder zurückgeben, jederzeit Sondertilgungen leisten oder ganz ablösen.

VERANTWORTUNGSVOLL: Der neue Finanzkompass berechnet genau, ob der Kunde sich auch tatsächlich leisten kann, was er haben möchte. So schützt er vor Überschuldung.

TRANSPARENT: Der gesamte Beratungsprozess ist von Anfang an bis zur letzten Rate nachvollziehbar mit transparenten Preis- und Kreditentscheidungen, dem Finanzkompass zum Mit-nach-Hause-nehmen oder der Berechnung eines individuell optimalen Angebots.

MINI-CO_2-Verbrauch

UMWELTFREUNDLICHE DIENSTWAGENFLOTTE

Rund 250 Mitarbeiter sind täglich für easyCredit unterwegs – und zwar im Auto. Deshalb startete das Unternehmen eine umweltschonende Maßnahme: Die Umstellung der easyCredit-Dienstwagenflotte von Benzin auf Diesel. Bei den ersten 150 Fahrzeugen wurde der Wechsel bereits umgesetzt und somit konnte der CO_2-Ausstoß bereits um 17 Prozent verringert werden. Konkret heißt das: Auf die bisher getauschten MINI gerechnet sind das 90 Tonnen CO_2 im Jahr, mit denen die Umwelt weniger belastet wird. Ein Hektar Wald kann 13 Tonnen CO_2 im Jahr speichern. Das heißt, die Einsparung entspricht dem gespeicherten CO_2 von rund sieben Hektar Wald.

Nur fahren, wenn es grün ist

ECO-TRAINING FÜR DIENSTWAGENFAHRER

Zusätzlich zum umweltfreundlichen Dienstfahrzeug bekommen die Mitarbeiter im Partnerbankenmanagement des Nürnberger Ratenkredit-Experten ein separates Fahrtraining der besonderen Art, das eine neue Fahrkultur mit nachhaltiger Veränderung der bisherigen Fahrgewohnheiten schaffen wird. Der Effekt: Sprit und somit CO_2 sparen. Mit einigen Tipps und Kniffen tut man so nicht nur der Umwelt etwas Gutes, sondern hat auch weniger Stress durch gelasseneres Fahren.

Grünes Licht für Ökostromumstellung

IN EASYCREDIT-SHOPS UND AUSSENSTELLEN

Im Rahmen seines Umweltmanagements bezieht easyCredit seit Anfang des Jahres TÜV-zertifizierten Ökostrom aus 10 Prozent Wasserkraft für die Shops, die Meetingpoints und die Büros im Partnerbankenmanagement sowie für die dezentralen Arbeitsräume des Betriebsrats. Wasserkraft ist eine der saubersten Arten, Energie zu erzeugen. Sie ist schadstofffrei, ohne dabei wertvolle Rohstoffe zu vergeuden.

Mit der Umstellung auf Ökostrom übernimmt der Nürnberger Ratenkredit-Experte wieder ein Stück mehr Verantwortung für die Umwelt: Für den angenommenen Verbrauch des Unternehmens bedeutet das eine erhebliche CO_2-Einsparung und die Vermeidung von 800 Gramm radioaktivem Abfall pro Jahr.

05.

/// LAGEBERICHT DER TEAMBANK AG NÜRNBERG MIT RISIKOBERICHT

JAHRESABSCHLUSS 2011

1. Gesamtwirtschaftliche Entwicklung und Bankenmarkt 64

2. Geschäftliche Entwicklung der TeamBank 65

3. Ertragslage 77

4. Finanzlage 79

5. Vermögenslage 80

6. Nachtragsbericht 82

7. Risikobericht 82

7.1. Beschreibung der risikopolitischen Grundsätze und der Risikostrategie 82

7.2. Risikokapitalmanagement 87

7.3. Die Risikoarten im Einzelnen 88

7.4. Zusammenfassende Darstellung der Risikolage 96

8. Prognosebericht 97

Jahresbilanz zum 31.12.2011 98

Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 01.01. bis 31.12.2011 100

Anhang 102

Bestätigungsvermerk 120

Bericht des Aufsichtsrates 121

Beirat der Teambank 123

LAGE
BERICHT

1 GESAMTWIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG UND BANKENMARKT

2011 wurde in Deutschland mit 3,0 % ein robustes Wirtschaftswachstum erzielt. Damit setzte sich der konjunkturelle Aufholprozess der deutschen Wirtschaft auch im zweiten Jahr nach der Wirtschaftskrise fort. Das wesentliche Wachstum kam 2011 vor allem aus dem Inland. Insbesondere die privaten Konsumausgaben (+1,5 %) sowie Investitionen in Ausrüstungen (+8,3 %) und Bauten (+5,4 %) stiegen gegenüber dem Vorjahr an. Der Außenhandel trug weniger zum BIP-Wachstum bei, wächst aber stetig.
Die Arbeitslosenquote sank im Vergleich zum Vorjahr erneut. Die Zahl der Erwerbslosen ist 2011 mit rund 2,8 Millionen auf den niedrigsten Stand seit der Wiedervereinigung gesunken.

Nach einem moderaten Wachstum 2010 (+2,2 %) ist der Ratenkreditmarkt in Deutschland 2011 im Vergleich zum Vorjahr bereinigt um 1,7 % gewachsen (September 2011 im Vergleich zu September 2010).

2 GESCHÄFTLICHE ENTWICKLUNG DER TEAMBANK

Auch 2011 wuchs die TeamBank AG Nürnberg (im Folgenden kurz als TeamBank bezeichnet) aufgrund der erfolgreichen Qualitäts- und Wachstumsstrategie schneller als der Markt (+13,9 %) und gewann durch organisches Wachstum weitere Marktanteile. Folgende Höhepunkte unterstreichen den Trend:

- TeamBank gehört zum siebten Mal zu den Top-Arbeitgebern bei TOP JOB und belegte den ersten Platz.
- crf (Corporate Research Foundation)-Auszeichnung Top-Arbeitgeber.
- easyCredit wird Testsieger bei FOCUS-MONEY: „Bester Ratenkredit mit Beratung".
- Exklusivangebot begeistert Kunden und Partnerbanken.
- Kooperation mit der SCHUFA in allen easyCredit-Shops.
- Pilot und Start Roll-Out des easyCredit-Liquiditätsberaters.
- Internetauftritt der TeamBank wird beim Innovationspreis Retail Banking 2011 ausgezeichnet (2. Platz).
- Auszeichnung (2. Platz) Beste Fabrik 2011.
- TÜV AUSTRIA zertifiziert Service- und Beratungsqualität des fairen Credit.

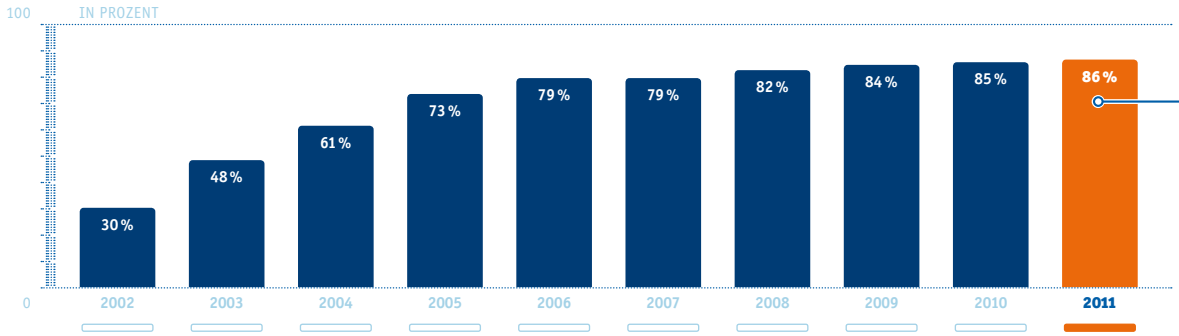
Produkt easyCredit

Im Jahr 2011 setzte easyCredit seine Qualitätsstrategie konsequent fort. Der Ratenkredit-Experte erhielt das FOCUS-MONEY Siegel „Bester Ratenkredit mit Beratung". Die Jury lobte besonders Fairness und Flexibilität der Produkteigenschaften des Testsiegers easyCredit sowie die Beratungsqualität in den Partnerbanken. Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat das Sozialwissenschaftliche Institut Schad (S.W.I.) in Hamburg die Produktmerkmale sowohl bonitätsabhängiger als auch bonitätsunabhängiger Ratenkredite samt der Beratungsqualität von neun Banken in den Großräumen Berlin, Hamburg und München unter die Lupe genommen.

easyCredit punktete insbesondere mit dem Fairness-Paket und setzt damit weiter auf eine Leistungs- statt Preispositionierung. Zudem zahlen Kunden weder Bearbeitungs- noch Kontoführungsgebühren. Auch eine Verringerung der Raten, Sondertilgungen, die Aufstockung der Kreditsumme oder die Änderung des Zahlungszeitpunkts sind bei easyCredit kostenfrei möglich.

Ausgehend vom bereits hohen Qualitätsstandard des ausgezeichneten Produktes besteht der Anspruch, easyCredit kontinuierlich weiterzuentwickeln. Verbraucherorientierung ist dabei ein zentraler Faktor in der Produktentwicklung. Im Fokus stand 2011, easyCredit und seinen Beratungsprozess noch stärker vom Kunden her zu entwickeln.

1 // GESTÜTZTE MARKENBEKANNTHEIT VON EASYCREDIT



Das Ergebnis ist der easyCredit-Liquiditätsberater. Entwickelt wurde dieser bedarfsorientierte Beratungsansatz anhand von Befragungen von Kunden und Kundenberatern zu relevanten Kriterien von Krediten und unter Einbeziehung des Verbraucherschutzes.

In der Beratung wird nun noch stärker auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden eingegangen und das optimale Angebot kundenindividuell abgeleitet. Die Produktmerkmale werden ausführlich erklärt und mit dem neuen, übersichtlichen Finanzkompass ist die Entscheidung einfach nachvollziehbar.

Die sukzessive Einführung des easyCredit-Liquiditätsberaters startete 2011 in allen easyCredit-Shops sowie in den ersten Partnerbanken. Der weiterentwickelte Beratungsansatz wurde in der Test- und Startphase von Kunden wie von Pilotbanken ausgesprochen gut bewertet. 2012 folgt der Roll-Out in allen Partnerbanken.

Im Rahmen des individuellen Beratungsprozesses wird eine mögliche Absicherung mittels Schutzbrief gemeinsam mit dem Kunden erörtert. Entscheidet sich der Kunde für den Schutzbrief, kann er zwischen den Absicherungen Tod, Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit und Scheidung frei wählen. Partner für den Schutzbrief ist die R+V Versicherungsgruppe aus der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken.

easyCredit-Finanzreserve

Die easyCredit-Finanzreserve gehört zu den erfolgreichen Innovationen der TeamBank und etabliert sich zusehends am Markt: Sie kombiniert die Vorteile einer klassischen Kreditkarte mit einem Ratenkredit, über den der Kunde jederzeit verfügen kann. Der Kreditrahmen wird im Rahmen des Beratungsgesprächs mit dem Karteninhaber individuell definiert und liegt bei maximal 15.000 Euro. Anders als bei Revolving-Credit-Lösungen, verringert sich die zur Verfügung stehende Kreditsumme

86%

GESTÜTZTE MARKENBEKANNTHEIT
VON EASYCREDIT

jeweils um den in Anspruch genommenen Betrag. Mit diesem Konzept sorgt die Finanzreserve nicht nur für mehr Flexibilität, sondern wirkt zugleich auch der Gefahr der Überschuldung wirkungsvoll entgegen.
2011 wurde die easyCredit-Finanzreserve bei den Partnern, den Volksbanken Raiffeisenbanken, erfolgreich eingeführt. Insgesamt konnten in über 300 Partnerbanken und in allen easyCredit-Shops bis Ende Dezember 2011 über 259 Mio. Euro Finanzreserve auf ca. 33.000 Kreditkarten ausgegeben werden.

Marke easyCredit

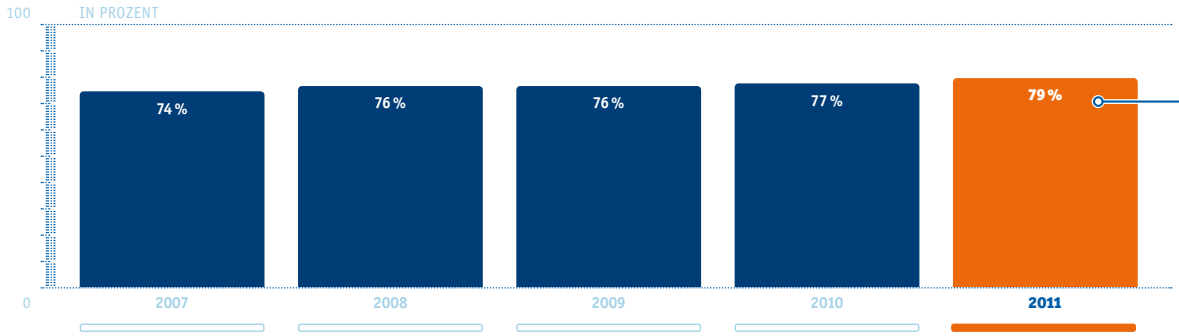
2011 konnte die Marke easyCredit erneut an Attraktivität gewinnen. In der jährlich durchgeführten Positionierungsanalyse der GfK (Gesellschaft für Konsumforschung) stieg die gemessene Markenattraktivität auf einen neuen Höchstwert und bestätigte einmal mehr die Position von easyCredit als Star Brand. Der Wert der gestützten Markenbekanntheit liegt zum Jahresende 2011 mit 86 % über dem Vorjahresniveau.

Wichtigstes Instrument für die Attraktivität der Marke sind die Kontaktpunkte, an denen der Kunde die Marke erlebt. Die Zahl der markenkonformen Kontaktpunkte wurde 2011 um 13 % gesteigert und damit die Wahrnehmung der Marke easyCredit weiter gestärkt.

Auch die Gesamtzufriedenheit mit easyCredit legte im Vergleich zur letzten Erhebung 2007 um 18 Prozentpunkte zu – so das Ergebnis der Zufriedenheitsumfrage der DZ BANK.
Dabei waren die wichtigsten Kriterien das Markenimage und die Betreuungsqualität.

Im B2B-Bereich stellen sich „Fairness und Verantwortungsbewusstsein“ zusammen mit „Einzigartigkeit“ als die wichtigsten Treiber für die Markenattraktivität heraus. Mit der Positionierung „Herausragende Momente – fair ermöglicht“ trifft easyCredit die Bedürfnisse der B2B- sowie der B2C-Kunden und stiftet so nachhaltigen Nutzen.

2 // GENOSSENSCHAFTSBANKEN MIT EASYCREDIT



Partnerbankengeschäft

Das Berichtsjahr 2011 war für easyCredit das bislang erfolgreichste in der Zusammenarbeit mit den Genossenschaftsbanken. Die Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken konnte den Marktanteil am Ratenkreditmarkt signifikant von 17,4 % auf 18,3 % (3. Quartal 2011) ausbauen und den Provisionserlös durch easyCredit erheblich steigern (+19,5 % ggü. Vorjahr). Gerade während der beiden Kampagnenzeiträume im Frühjahr und Herbst verzeichneten die Partnerbanken ein starkes Interesse der Kunden an der erweiterten Flexibilität sowie der easyCredit-Finanzreserve. Die Mitarbeiter des Partnerbank-Managements unterstützten die Genossenschaftsbanken auch in der kampagnenfreien Zeit intensiv. Um die vorhandenen Ertragspotenziale zu nutzen und Kundenabwanderungen zu vermeiden, konnten bankindividuelle Maßnahmenpakete eingesetzt werden. Die differenzierte Zielgruppenansprache erlaubte es, auf regionale Besonderheiten sowie Unterschiede in der Kundenstruktur der Partnerbank einzugehen.
Insgesamt arbeiteten Ende 2011 79 % (2010: 77 %) von 1.122 (2010: 1.144) aller Genossenschaftsbanken mit easyCredit zusammen.

easyCredit-Shops

easyCredit und die easyCredit-Card können Kunden nicht nur bei Volksbanken Raiffeisenbanken bestellen, sondern auch in einem der 58 easyCredit-Shops. Die Fachgeschäfte für Ratenkredite bieten ein modernes, bankuntypisches Erscheinungsbild und lange Öffnungszeiten. Die easyCredit-Experten legen Wert auf eine individuelle und kompetente Beratung. Im Berichtsjahr wurden alle Mitarbeiter der easyCredit-Shops zum „Zertifizierten Liquiditätsberater“ qualifiziert.

Eine Kooperation mit der SCHUFA ermöglicht zudem den Service einer Sofort-Auskunft über die eigene Bonität in allen easyCredit-Shops. Damit können Kunden ihren Geschäftspartnern, Vermietern oder Arbeitgebern von ihrer wirtschaftlichen Vertrauenswürdigkeit überzeugen.
Zudem haben Kunden im easyCredit-Shop den Vorteil, sich kostenlos für das Verbraucherportal meineSCHUFA.de registrieren zu lassen.

79%

GENOSSENSCHAFTSBANKEN
MIT EASYCREDIT

Darüber hinaus reagierte easyCredit auf aktuelle Studienergebnisse. Demnach entstehe ein erhöhter Liquiditätsbedarf bei einer Veränderung der Lebenssituation – insbesondere bei Umzügen. easyCredit bietet dem Kunden über die reine Beratung zum Kredit Unterstützung beim Umzug an: Mit „MeinUmzugsPlaner" behalten Kunden den Überblick über ihren Liquiditätsbedarf während dieser Veränderung in ihrem Leben.

Um die Wirtschaftlichkeit weiter zu erhöhen, werden die Shop-Standorte regelmäßig unter verschiedenen Gesichtspunkten überprüft und optimiert. Das Shop-Team Hildesheim zog 2011 in die Innenstadt von Hannover. In Berlin wurden die easyCredit-Shops Karl-Marx-Straße, Kurfürstendamm und Schönhauser Allee in die übrigen fünf Standorte integriert. Die Standorte Bremerhaven, Jena und Mühlheim wurden geschlossen und die Kunden an den nächstgelegenen Standort überführt.

Direktkunden

Beim Innovationspreis Retail Banking 2011 erhielt easyCredit den 2. Platz in der Kategorie „Kundenorientierung im Internet". Verliehen wurde die Auszeichnung im Rahmen der EURO FINANCE WEEK. Aufbauend auf diesem Ergebnis und mit Blick in die Zukunft wurde der prämierte Web-Auftritt bereits weiterentwickelt und noch stärker an den Kundenbedürfnissen ausgerichtet.
Besonderer Wert wurde auf die Verknüpfung von Online- und Vor-Ort-Angeboten gelegt: Der neue Vertriebsstellenfinder mit geolokalisierter Darstellung aller Partnerbanken, in denen easyCredit erhältlich ist, bietet schnell und einfach die Möglichkeit für persönliche Beratung in nächster Nähe. Insgesamt werden die Partner der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken noch prominenter präsentiert und können so vom Ropo-Effekt (research online, purchase offline) profitieren.
Prägnant auf easycredit.de sind der übersichtliche, themenorientierte Einstieg, die intuitive Navigation sowie das erweiterte Service- und Beratungsangebot. Die stets präsente Toolbar hält umfassende Kontaktmöglichkeiten wie Online-Terminvereinbarung oder einen telefonischen Rückruf-Service bereit. Die Webseite easycredit.de ist für Tablet PC optimiert und zusätzlich gibt es eine mobile Webseite für Smartphones.

Auslandsaktivitäten

Mit einem deutlichen Bestandswachstum von rd. 33 % konnte die TeamBank in einem rückläufigen österreichischen Ratenkreditmarkt Marktanteile hinzugewinnen.

Die Service- und Beratungsqualität beim fairen Credit in Österreich wurde im Berichtsjahr vom TÜV AUSTRIA ausgezeichnet. Damit wurde erstmals ein Kreditinstitut zertifiziert. Die Auszeichnung bestätigt ein hohes Maß an Kundenfreundlichkeit sowie eine objektive und nachvollziehbare Kreditentscheidung.

Im Rahmen eines umfassenden Audits wurden die Service- und Beratungsqualität im Credit-Shop und in der Niederlassung in Wien sowie in mehreren Volksbanken und Raiffeisenbanken geprüft. Das Augenmerk der TÜV AUSTRIA-Experten galt der fairen und objektiven Beratung, der Zuverlässigkeit beim Service, der Qualifikation der Mitarbeiter sowie der Kundenzufriedenheit. Darüber hinaus wurden Freundlichkeit, Verständlichkeit und Transparenz innerhalb der Kundenberatung untersucht. Beim angebotenen Produkt „Der faire Credit" lag der Fokus auf den Merkmalen Flexibilität während der Laufzeit sowie Preis- und Kostentransparenz.

Insgesamt arbeitet die TeamBank in Österreich mit 29 Volksbanken und 22 Raiffeisenbanken zusammen.

Kundenbeirat

easyCredit hat den Anspruch, vom „Kunden her zu denken". Wertvolle Impulse liefert dafür auch der Kundenbeirat, der seit 2010 besteht. 2010 rief der Ratenkredit-Experte das innovative Gremium ins Leben. Die Mitglieder des Kundenbeirates werden in aktuelle und zukünftige Entwicklungen einbezogen, bewerten Produkt- und Vermarktungsideen und diskutieren Verbesserungsmöglichkeiten der Produkte. 13 Kunden sowie ein Vertreter des Verbraucherschutzes treffen sich regelmäßig zum Austausch und präsentieren die unterschiedlichen Haltungen und Erwartungen an easyCredit. 2011 fanden drei Tagungen statt. Diskutiert wurden dabei Themen wie Markenpositionierung, easyCredit-Liquiditätsberater und der neue Internet-Auftritt.

Kreditfabrik

Im Rahmen des Wettbewerbs „Die Beste Fabrik 2011 – Industrial Excellence Award" suchen die Business Schools WHU, INSEAD und die WirtschaftsWoche jährlich die beste Fabrik Europas. Bereits seit 1995 prämiert der hoch anerkannte Wettbewerb Unternehmen aus der Industrie, die in ihren Branchen Maßstäbe für die europäische Wettbewerbsfähigkeit setzen. easyCredit gehört in diesem Jahr zu den nationalen Gewinnern und konnte sich als erstes Dienstleistungsunternehmen auf Anhieb den hervorragenden zweiten Platz sichern.

Beim diesjährigen Wettbewerb hat die Jury besonderes Augenmerk auf die durchgängige und konsequente Umsetzung der Unternehmensstrategie in den Prozessen unter Einbindung aller Mitarbeiter gelegt. easyCredit punktet insbesondere mit seinen gelebten Werten.
Beim Besuch der „gläsernen Kreditfabrik" von easyCredit haben die hochkarätig besetzte internationale Jury sowohl die Durchgängigkeit der Unternehmensstrategie als auch die eng verzahnten Arbeitsschritte von der Bestellung bis hin zur Auszahlung überzeugt. Darüber hinaus wurde den Service Level Agreements sowie dem easyCredit-Monitoring, das der Produktivität ebenso dient wie der optimalen Einsatzplanung, eine ausgesprochen hohe Effizienz bestätigt.

IT und Infrastruktur

Die IT-Aktivitäten der TeamBank haben zum Ziel, Dienstleistungen und Produkte für unsere Kunden und Partner schnell, günstig, flexibel und sicher umzusetzen, zu betreiben sowie den Mitarbeitern jederzeit erfolgreiches Arbeiten zu ermöglichen.

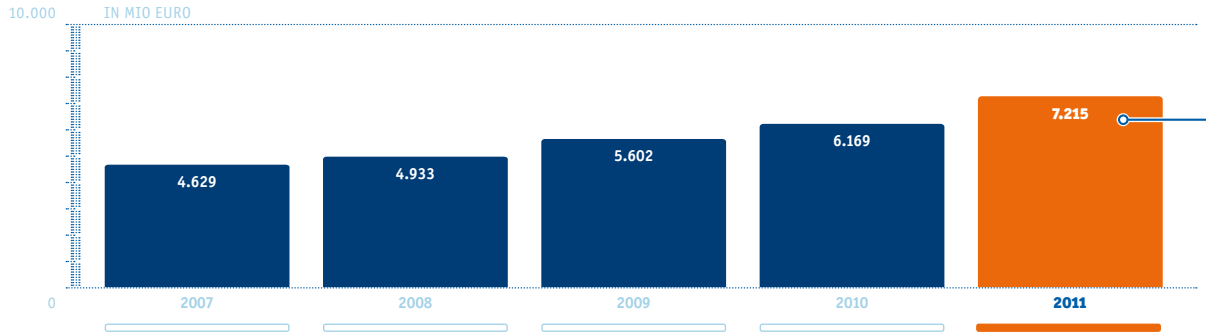
Neben der IT-Planung, -Konzeption, -Entwicklung und -Einführung neuer Lösungen für Kunden und Partner wurden 2011 zahlreiche Neuerungen etabliert, von denen alle Mitarbeiter unmittelbar profitieren. Sämtliche stationäre und mobile Arbeitsplatz-Rechner wurden erneuert, die damit verbundenen Dienste wie das User-Help-Desk neu ausgerichtet, ein modernes Betriebssystem ausgerollt, die Büroanwendungen auf den aktuellsten Stand gebracht und der Betrieb zahlreicher Systeme optimiert. Gäste und Mitarbeiter mit mobilen Arbeitsplatz-Rechnern profitieren von WLAN-Zugängen in der Nürnberger Zentrale und unternehmensweit wird die telefonische Kommunikation durch „Voice over IP" erleichtert.

Darüber hinaus konnten Organisation und Infrastruktur der IT unter anderem durch eine stärkere Ausrichtung an den ITIL-Standards, den Ausbau des Enterprise Architecture Managements und der IT-Sicherheit sowie durch konsequente Aktualisierung vieler im Einsatz befindlicher Programme und Systeme deutlich verbessert und zukunftsorientiert ausgerichtet werden.

Qualitätsmanagement

Ein wichtiger Erfolgsfaktor bei easyCredit ist das etablierte Qualitätsmanagementsystem. Die konsequente Umsetzung und Weiterentwicklung dieses Systems wurde im Rahmen des jährlichen Überwachungsaudits durch den TÜV SÜD bestätigt. 2011 wurden die Service Level Agreements auf das Gesamtunternehmen ausgeweitet und das Kennzahlensystem ausgebaut. Zudem werden über das Qualitätsmanagement sämtliche Exzellenzaktivitäten zusammengefasst und gesteuert.

3 // EASYCREDIT KUNDENFORDERUNGEN



Bestandsentwicklung easyCredit

In einem im Jahr 2011 deutlich langsamer wachsenden Markt, der weiterhin vom Wandel und vom zunehmenden Wettbewerb gekennzeichnet ist, steigerte die TeamBank den Bestand an Kundenforderungen gegenüber dem Vorjahr um 17 % auf 7,2 Mrd. Euro. Somit wurden weitere Marktanteile gewonnen. Die Anzahl der Kunden stieg um 8 % auf rund 562.000.

Die Kundenforderungen in Österreich betrugen in 2011 189 Mio. Euro und konnten somit weiter gesteigert werden (Vorjahr: 142 Mio. Euro).

Mitarbeiterentwicklung

Bereits mehrfach wurde die TeamBank für ihre Qualitäten als Arbeitgeber ausgezeichnet. Im Berichtsjahr erhielt der Ratenkredit-Experte das Siegel TOP JOB und erreichte nach dem ersten Platz 2010 mit Platz vier erneut einen der vorderen Ränge. Zudem zeichnete das international tätige Research-Unternehmen CRF Institute easyCredit zum dritten Mal in Folge für sein sehr gutes Personalmanagement mit dem Titel „Top Arbeitgeber Deutschland 2011“ aus. Die guten Ergebnisse sind Ansporn und Verpflichtung, auch künftig die Angebote für die Mitarbeiter auszubauen und zu optimieren.

Regelmäßig verankerte Mitarbeiterbefragungen geben Aufschluss über die Erwartung und Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen. Hervorzuheben ist der Organizational Commitment Index (OCI), der mit einem Wert von 83 besonders hoch ist.

Die Ergebnisse zeigen u.a., wie wichtig den Mitarbeitern die Themen Führung und Weiterentwicklung sind. Deshalb wurden 2011 anhand der Bedarfe und im Hinblick auf die Zukunfts- und Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens die Trainingsangebote ausgebaut. Die externen Weiterbildungstage konnten auf durchschnittlich 3,6 Tage pro Mitarbeiter gesteigert werden und das interne Trainingsangebot wurde um 50 % aufgestockt.

7.215 MIO €

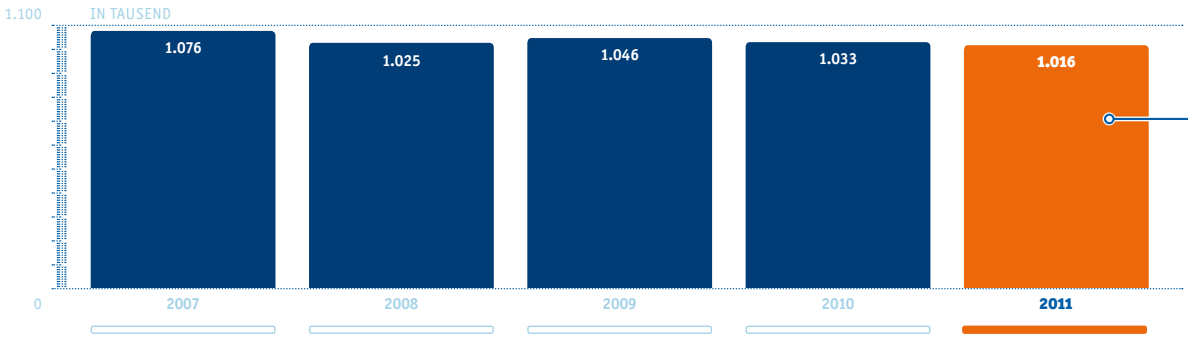
EASYCREDIT
KUNDENFORDERUNGEN

Aktuell sind 1.016 Mitarbeiter bei der TeamBank beschäftigt. Davon sind 566 am Hauptsitz in Nürnberg und 450 in der Kundenbank (Vertrieb) tätig. Mit ihrem umfassenden Ausbildungsprogramm übernimmt der Ratenkredit-Experte Verantwortung für die Metropolregion Nürnberg. Neben der klassischen Ausbildung zur Bankkauffrau/zum Bankkaufmann bildet der Ratenkredit-Experte in den Bereichen Bürokommunikation, Marketingkommunikation und Fachinformatik für Anwendungsentwicklung aus. 2011 waren 13 Auszubildende bei der TeamBank beschäftigt. Mit einer kreativen Idee konnten die jüngsten Mitarbeiter von easyCredit im Berichtsjahr einen besonderen Erfolg verbuchen: Sie belegten beim diesjährigen Azubi-Award „Deine Ideen rocken" der Frankfurt School of Finance & Management den zweiten Platz.

Hochschulabsolventen können bei der TeamBank ein 18-monatiges Trainee-Programm durchlaufen, bei dem sie alle Bereiche der Bank kennenlernen. Sie übernehmen Verantwortung bei ausgewählten Themen, sammeln erste Führungserfahrung, lernen interdisziplinäre Zusammenarbeit kennen und spezialisieren sich für bestimmte Bereiche.

Als werte- und zukunftsorientiertes Unternehmen stellt easyCredit seinen Mitarbeitern zahlreiche Angebote zur Work-Life-Balance zur Verfügung. Seit 2011 kooperiert easyCredit mit dem pme Familienservice und bietet damit noch mehr Unterstützung für Familien: von der Vermittlung von Kinderbetreuungsmöglichkeiten bis hin zu professioneller Beratung für verschiedene Lebenssituationen. Mitarbeiter mit Kindern profitieren zudem von einer Ferienbetreuung in den Sommerferien, einem Kinderprogramm am schulfreien Buß- und Bettag oder vom Kids@WorkDay, bei dem die Kleinen den Arbeitsplatz ihrer Eltern kennenlernen können.
Um die Möglichkeiten für flexibles Arbeiten auszuweiten, startete zudem im Berichtsjahr ein Pilotprojekt zur Telearbeit.

4 // MITARBEITER



Social Media

Das Web 2.0 bietet neue Wege der Kommunikation und ermöglicht den Dialog mit Kunden. Im Berichtsjahr baute easyCredit seine Social Media-Aktivitäten weiter aus.

Plattform für den abteilungsübergreifenden Austausch ist eine Social Media Arbeitsgruppe, die regelmäßig aktuelle Themen und Trends diskutiert.

Mit Hilfe eines Monitorings beobachtet die TeamBank täglich Meinungen zum Ratenkredit im Netz und beantwortet bei Bedarf Fragen von Kunden oder Interessenten.

Vertreten ist easyCredit auf

- Twitter (twitter.com/easycredit_de)
- XING (www.xing.com/companies/easycredit)
- Kununu (www.kununu.com/de/all/de/bf/teambank)
- Flickr (www.flickr.com/photos/easycredit/)
- Youtube (www.youtube.com/user/1easyCredit).

Ein neu etablierter Newsroom bündelt die Social Media Inhalte auf www.easycredit.de/Social-Media-Newsroom.htm. Auch intern wird Social Media für die Kommunikation genutzt. Im Intranet wurde ein Blog eingerichtet, bei dem in einem Piloten die Führungskräfte Beiträge verfassen und die Mitarbeiter die Beiträge kommentieren können. Ergänzt wird das Dialogformat durch Projektforen und Chats.

Corporate Social Responsibility

Als Teil der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken lebt die TeamBank die genossenschaftlichen Werte und ist sich ihrer gesellschaftlichen Verantwortung bewusst. Die TeamBank vereint eine nachhaltige Unternehmensführung mit freiwillig ethischem, ökologischem und sozialem Engagement.

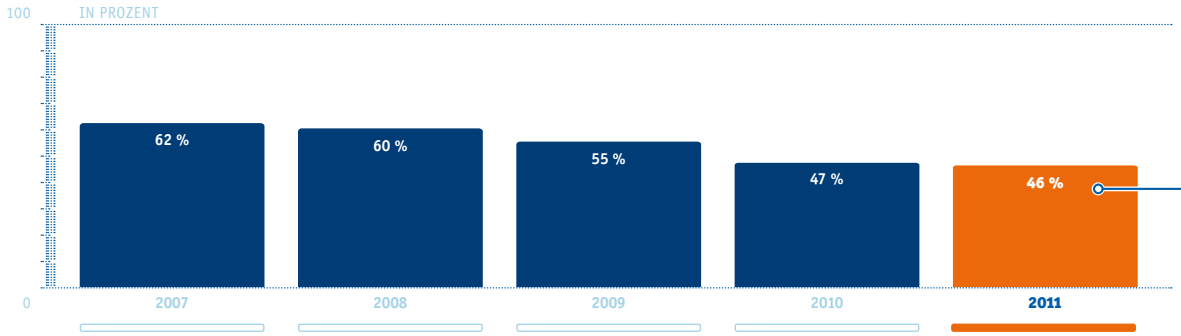
1.016

MITARBEITER

Zum 60. Jubiläum der TeamBank lobte der Ratenkredit-Experte den easyCredit-Preis für Finanzielle Bildung aus und setzte auf das gemeinsame Engagement mit den Volksbanken Raiffeisenbanken. Mit dem Spendenbudget der TeamBank wurden regionale Projekte der Partnerbanken direkt unterstützt und zudem das Unterrichtsangebot der Stiftung Deutschland im Plus zur Finanziellen Bildung ausgebaut.
Die Aktion war sehr erfolgreich: 460 Banken nahmen teil und reichten 382 Projekte mit Bezug zur Finanziellen Bildung ein. Aus allen eingereichten Projekten wählte eine Jury 60 Projekte aus, deren Aktionserlös verdoppelt wurde. Die neun besten Projekte wurden im Rahmen einer Preisverleihung in Nürnberg vorgestellt. Die Jury setzte sich zusammen aus namhaften Vertretern der genossenschaftlichen FinanzGruppe, des österreichischen Genossenschaftsverbandes und Vertretern der Stiftung Deutschland im Plus.
Die Idee des gemeinsamen Engagements für Finanzielle Bildung ist langfristig angesetzt: Ende 2011 rief die TeamBank erneut die Banken auf, ihre Projekte einzureichen und den Preis für Finanzielle Bildung 2012 zu erhalten. Auf www.finanzielle-bildung-foerdern.de können Internetnutzer den aktuellen Status der eingereichten Projekte langfristig verfolgen und mehr über neue Aktionen erfahren.

Die Nachhaltigkeitsaktivitäten der Mitglieder aus der FinanzGruppe fasst die DZ BANK Gruppe zusammen und gründete 2011 die Marktinitiative Nachhaltigkeit. Für die vielfältigen Aktivitäten im Bereich nachhaltigkeitsorientierter Produkte sowie der hohen Transparenz der Leistungen in den Bereichen Mitarbeiter, Umwelt und Gesellschaft wurde die DZ BANK Gruppe dieses Jahr erstmals von oekom research mit dem Prime-Status für besonders nachhaltige Unternehmen ausgezeichnet. Das Rating bestätigt die überdurchschnittlichen Nachhaltigkeitsaktivitäten der DZ BANK Gruppe. Die oekom research AG ist seit 1993 als Rating-Agentur auf dem Markt für nachhaltige Investments tätig und zählt heute zu den weltweit führenden Anbietern von Informationen über die soziale und ökologische Performance von Unternehmen, Branchen und Staaten. Beim aktuell aufgelegten Rating erzielte die DZ BANK Gruppe die Note C. Sie wurden für das Rating im Rahmen der Marktinitiative Nachhaltigkeit der DZ BANK Gruppe erstmals gruppenweit erfasst und zusammengestellt. Die Bestandsaufnahme

5 // COST-INCOME-RATIO (CIR)



der Aktivitäten, die für das Rating von oekom research bereitgestellt wurde, umfasst die DZ BANK AG, Bausparkasse Schwäbisch Hall, DG Hyp, R+V Versicherung, TeamBank, Union Investment, die DZ PRIVATBANK und VR Leasing.

Stiftung „Deutschland im Plus“

Prävention, Forschungsförderung und konkrete Hilfe für Betroffene sind die Aufgaben von Deutschland im Plus – die Stiftung für Überschuldungsprävention, die 2007 von easyCredit gegründet wurde. Die öffentliche Stiftung bürgerlichen Rechts wird durch Spenden und Zustiftungen gefördert.
Im Berichtsjahr baute die Stiftung ihre Bildungsmaßnahmen für Schüler weiter aus. Mit der Unterrichtseinheit „Konsum geplant – Budget im Griff“ bietet Deutschland im Plus finanzielle Allgemeinbildung für Schüler. Seit Beginn des Angebots profitierten mehr als 10.000 Schüler von diesem Angebot – davon alleine 8.500 im Berichtsjahr. Ziel ist es, die Schüler für den verantwortlichen Umgang mit Finanzen zu sensibilisieren und ihnen aufzuzeigen, wie sie einen guten Überblick über ihre Einnahmen und Ausgaben behalten. Alle Schüler erhalten dazu einen Budgetplaner, den sie sich auch als kostenfreie App auf ihr Handy laden können.

Mit einem bisher einzigartigen Ansatz stärkt die Stiftung „Deutschland im Plus“ zudem die finanzielle Bildung für die ganze Familie: Mit der Zeitschrift KinderPlus bietet die Stiftung erstmals für Kinder im Grundschulalter Wissenswertes rund um das Thema Finanzen und vermittelt spielerisch den Umgang mit Geld. Online wird das Angebot auf www.kinderplus.org mit Infos und zahlreichen interaktiven Elementen ergänzt. Für Eltern und Erzieher bietet die Stiftung das ergänzende Magazin ImPlus mit Fachartikeln und praktischen Tipps. Das Besondere an den kurz gefassten und leicht verständlichen Heften ist, dass jeweils ein Thema sowohl für die Bedürfnisse der Eltern als auch der Kinder aufbereitet wird. Mit diesem integrierten, wissenschaftlich fundierten Ansatz will „Deutschland im Plus“ die finanzielle Bildung in den Familien stärken und spielerisch Lernimpulse setzen.

46%

COST-INCOME-RATIO (CIR)

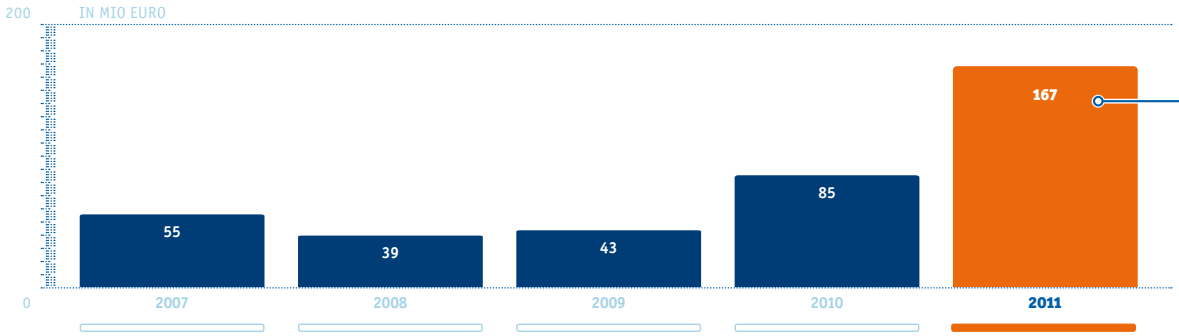
Wichtige Anlaufstelle ist die Stiftung aber auch für Betroffene von Überschuldung. Telefonisch oder online bietet Deutschland im Plus in Kooperation mit der Schuldnerhilfe Essen, der LfL Schuldnerberatung Düsseldorf, SKM Köln und Schuldnerhilfe Köln eine kostenlose Beratung. Auch auf der Internetseite www.deutschlandimplus.de gibt es zahlreiche Informationen rund um das Themenfeld Überschuldungsprävention.

Bereits zum fünften Mal wurde mit Unterstützung der Stiftung der iff-Überschuldungsreport publiziert. Die Erkenntnisse der Untersuchung liefern wichtige Informationen für die Prävention und den Umgang mit Betroffenen.

3 ERTRAGSLAGE

IN MIO. EURO	IST 2010	**IST 2011**
Zinsergebnis	**394,6**	**433,6**
Provisionsergebnis	**-62,8**	**-74,8**
Rohertrag	331,8	358,8
Verwaltungsaufwand	-156,7	-170,1
Sonstiges betriebliches Ergebnis	5,1	8,6
Außerordentliches Ergebnis	-1,9	
Risikovorsorge	-93,5	-30,0
Betriebsergebnis vor Steuern	**84,8**	**167,3**
Zuführung § 340g HGB	12,0	60,0
CIR	47 %	46 %

6 // JAHRESERGEBNIS VOR STEUERN



Das Zinsergebnis in Höhe von 433,6 Mio. Euro (2010: 394,6 Mio. Euro) übertraf das Vorjahresniveau deutlich. Die Zunahme ist im Wesentlichen auf den deutlich gestiegenen easyCredit-Bestand zurückzuführen. Im Zinsertrag und im Zinsaufwand sind Effekte aus Sicherungsgeschäften (Zinsswaps) enthalten. Für drohende Regressansprüche aus bis Januar 2010 erhobenen Gebühren bei der Kreditvergabe hat die TeamBank eine Rückstellung für Gebührenerstattung gebildet.

Exklusive der Marktbearbeitungsprämie konnten die Provisionsleistungen an inländische Partnerbanken um 19,5 % auf 177,4 Mio. Euro (2010: 148,5 Mio. Euro) gesteigert werden. Die Provisionsleistungen an Partnerbanken in Österreich stiegen im Berichtsjahr auf 3,0 Mio. Euro (2010: 2,6 Mio. Euro). Insgesamt sank das Provisionsergebnis im Wesentlichen auf Grund von gestiegenen Provisionen an die Partnerbanken auf -74,8 Mio. Euro (2010: -62,8 Mio. Euro).

Das konsequente Kostenmanagement beim Verwaltungsaufwand wurde 2011 fortgesetzt und führte im Vergleich zur Geschäftsentwicklung zu einer unterproportionalen Steigerung. Die Cost-Income-Ratio konnte somit 2011 bei deutlich gestiegenem easyCredit-Bestand weiter verbessert und somit die Wettbewerbsfähigkeit gesteigert werden.
Die TeamBank erhält keinerlei Subventionen.

Eine weiterhin umsichtige Risikopolitik auf Grundlage der laufend weiterentwickelten Steuerungssysteme ist ein wesentlicher Garant des Erfolges der TeamBank. Die Auflösung der Rückstellung gem. §340f HGB in Höhe von 50,0 Mio. Euro führte zu einem auf -30,0 Mio. Euro gesunkenen Risikoergebnis (2010: -93,5 Mio. Euro).

Das Zinsergebnis nach Risikovorsorge konnte um ein Viertel auf 403,6 Mio. Euro gegenüber dem Vorjahresniveau (2010: 301,1 Mio. Euro) gesteigert werden.

167 MIO €

JAHRESERGEBNIS
VOR STEUERN

Das sonstige betriebliche Ergebnis in Höhe von 8,6 Mio. Euro (2010: 5,1 Mio. Euro) enthält vor allem Erträge, insbesondere Auflösung von Rückstellungen aus dem Verzicht von Provisionsansprüchen eines ehemaligen Vertriebspartners außerhalb der genossenschaftlichen FinanzGruppe.

Das Jahresergebnis vor Steuern und Zuführung gemäß § 340g HGB sowie Gewinnabführung wurde im Vergleich zum Vorjahr mit 167,3 Mio. Euro nahezu verdoppelt. Insgesamt werden gemäß der Gewinnabführungsverträge innerhalb der genossenschaftlichen FinanzGruppe 54,4 Mio. Euro an Gewinnen abgeführt.

4 FINANZLAGE

Die geordnete Finanzlage der TeamBank dokumentiert sich neben der guten Ertragslage auch in der guten Eigenkapitalausstattung (die Kennziffer gemäß SolvV beträgt 14,2 %). Im Juni 2011 wurde eine Barkapitalerhöhung von 175,3 Mio. Euro durchgeführt, welche die Grundlage zur Umsetzung des Wachstumskurses unter Beachtung der Basel III-Anforderungen legt.

Die Refinanzierung des Geschäftes wird über die DZ BANK AG sichergestellt. Im Rahmen der Refinanzierung ist weiterhin der verstärkte Einsatz von Bankengeldern bei gleichzeitiger Reduzierung der SWAP Volumina vorgesehen.

Die Liquiditätslage war zum Bilanzstichtag und während des abgelaufenen Geschäftsjahres jederzeit geordnet. Die aufsichtsrechtlichen Vorschriften zur Liquiditätsausstattung wurden beachtet.

5 VERMÖGENSLAGE

IN MIO. EURO	IST 2010	IST 2011
Barreserve	0,1	0,5
Forderungen an Kreditinstitute	12,9	57,4
Forderungen an Kunden	6.169,1	7.215,2
Sonstige Aktiva	38,0	35,5
Aktiva	**6.220,1**	**7.308,6**
Verbindlichkeiten ggü. Kreditinstituten	4.119,1	4.673,8
Verbindlichkeiten ggü. Kunden	7,5	7,1
Sonstige Verbindlichkeiten	85,4	109,2
Sonstige Passiva (insb. Kreditspesen)	1.663,7	1.998,8
Eigenkapital	344,4	519,7
Passiva	**6.220,1**	**7.308,6**

Die Forderungen an Kunden stiegen in 2011 weiter deutlich auf 7.215,2 Mio. Euro (2010: 6.169,1 Mio. Euro) und haben weiterhin einen Anteil von 99 % (2010: 99 %) an der Bilanzsumme.

Durch den deutlichen Ausbau der easyCredit-Kundenforderungen erhöhte sich die Bilanzsumme um 17,5 % auf 7.308,6 Mio. Euro (2010: 6.220,1 Mio. Euro).

Die Zunahme der Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten resultiert aus der Refinanzierung des easyCredit über Bankengelder der DZ BANK AG.

In den sonstigen Passiva ist die Abgrenzung der Gebühren und Zinsen des easyCredit in Höhe von 1.742,8 Mio. Euro (2010: 1.475,2 Mio. Euro) enthalten.

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich das Grundkapital auf 83,1 Mio. Euro erhöht (2010: 60,4 Mio. Euro). Die stillen Einlagen in Höhe von 230 Mio. Euro bleiben unverändert. Die offenen Rücklagen haben sich gegenüber dem Vorjahr auf Grund der Eigenkapitalerhöhung um 152,6 Mio. Euro auf insgesamt 206,6 Mio. Euro erhöht.

Ergänzt wird diese Eigenkapitalbasis durch den Fonds für allgemeine Bankrisiken (§ 340g HGB) in Höhe von 84,5 Mio. Euro, der 2011 um 60 Mio. Euro erhöht wurde.

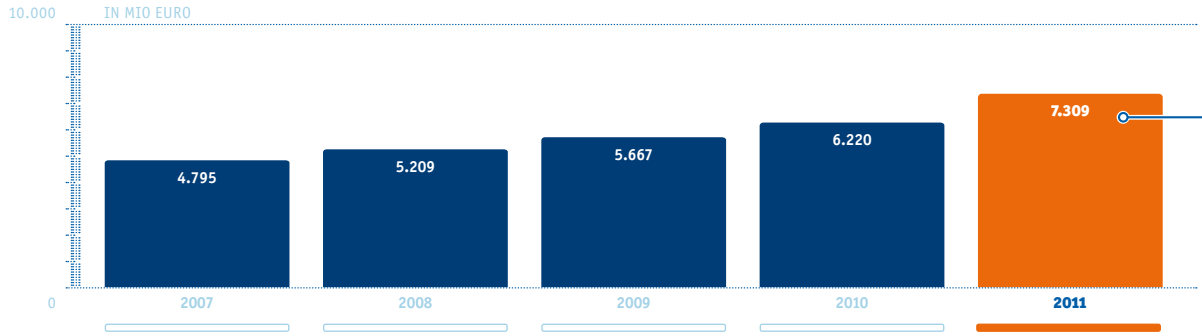
Das aufsichtsrechtliche Kernkapital, gekürzt um immaterielle Anlagewerte (Software 3,4 Mio. Euro) beträgt 537,2 Mio. Euro; es wird verstärkt durch anrechenbare Nachrangverbindlichkeiten in Höhe von 79,6 Mio. Euro (2010: 86,5 Mio. Euro).

Im Unterstrichausweis befinden sich die Garantieverpflichtungen aus der easyCredit-Finanzreserve und unwiderrufliche Kreditzusagen für die easyCredit-Cards. Der Unterstrichausweis hat sich im Vergleich zum Vorjahr in Summa um 126,7 Mio. Euro auf 186,9 Mio. Euro erhöht. Die positive Entwicklung resultiert aus der Ausweitung der easyCredit-Finanzreserve auf die Partnerbanken.

Erstmals wurde in diesem Jahr der Betrieb des dezentralen IT-Systems von ATOS IT Solutions and Services GmbH erbracht. Eine Nebendienstleistung des Vertrages ist das Überlassen von Hardwarekomponenten. Der Vertrag läuft bis 31.03.2015.

Die wirtschaftliche Lage der TeamBank stellt sich somit insgesamt als sehr solide dar.

7 // BILANZSUMME



6 NACHTRAGSBERICHT

Nach dem Ende des Geschäftsjahres lagen keine Vorgänge von besonderer Bedeutung vor, welche Auswirkungen auf den Jahresabschluss und wesentlichen Einfluss auf die Lage der Bank haben.

7 RISIKOBERICHT

Beschreibung der risikopolitischen Grundsätze und der Risikostrategie

Die risikopolitischen Grundsätze der TeamBank enthalten die übergeordneten Vorgaben für den Umgang mit Risiken und bilden die Grundlage für die Ausgestaltung des Risikomanagementsystems. Das Eingehen von Risiken ist Bestandteil des Bankgeschäfts und Grundlage für das Erzielen nachhaltiger Erträge. Die Bank geht Risiken gezielt und kontrolliert grundsätzlich nur dann ein, wenn dies zur Erreichung der geschäftspolitischen Ziele erforderlich ist und risikoadäquate Erträge erwirtschaftet werden können. Dies erfolgt unter Beachtung der Renditeziele der Bank und findet seinen Ausdruck in der Entwicklung der Kennziffer Return on risk-adjusted capital (RORAC). Risiken werden insbesondere dort eingegangen, wo auch entsprechende Kompetenzen vorhanden sind und besonderer Bezug zur Strategie besteht.

Die Risiken werden identifiziert, beurteilt, gesteuert sowie überwacht und kommuniziert. Sie müssen adäquat mit ökonomischem und regulatorischem Kapital unterlegt sein. Das Risikomanagementsystem gewährleistet dabei die Früherkennung und Quantifizierung von Risiken. Es ist ein integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung der TeamBank.

7.309 MIO €

BILANZSUMME

In den risikopolitischen Grundsätzen sind auch der Grundgedanke der Fairness, der Umgang mit der Marke „easyCredit“ sowie die Verantwortung aller Mitarbeiter für einen bewussten Umgang mit den Risiken des Unternehmens verankert.

Die Konkretisierung dieser Grundsätze ist in der Risikostrategie mit den Bestandteilen Kreditrisiko, Marktpreisrisiko, Geschäfts- und strategisches Risiko, operationelles Risiko und Liquiditätsrisiko dokumentiert.

Die Kreditrisikostrategie beinhaltet

- als Zielgruppe unselbstständige Privatpersonen,
- als Kundenkanäle die genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken, easyCredit-Shops, Internet sowie Brief- und Telefonkredit,
- als geografisches Gebiet Deutschland und Österreich,
- als Produktkanäle easyCredit und easyCredit-Finanzreserve,
- die Verfahren und Methoden der Risikobehandlung,
- die Verantwortlichkeiten im Risikomanagementprozess,
- die Risikomessung sowie
- die Verfahren zur Ermittlung des regulatorischen und ökonomischen Kapitals.

In der Marktpreisrisikostrategie ist geregelt, dass die TeamBank aktiv keine Aktien-, Fremdwährungs- und Rohwarenpositionen eingeht. Inkongruenzen zwischen aktivischen und passivischen Zahlungsströmen (ausgehend vom verabschiedeten Refinanzierungszielbild) werden auf ein Minimum begrenzt und die Risikomessung wird auf Basis eines Value-at-Risk-Ansatzes vorgenommen.

Die Steuerung des Geschäfts- und strategischen Risikos erfolgt mithilfe von monatlichen Abweichungsanalysen zum operativen Plan (Geschäftsrisiko) und regelmäßig erstellten Szenarioanalysen unter Beachtung der strategischen Vorgaben im Rahmen der Mehrjahresplanung. Weiterhin wird die

Risikoidentifikation über mittel- und langfristig auf das Geschäftsmodell der TeamBank wirkende Parameter vorgenommen, die sich aus der Veränderung von Märkten, dem Kundenverhalten oder der Wettbewerbssituation ergeben (strategisches Risiko). Die Risikomessung des Geschäftsrisikos wurde im Laufe des Jahres von Pauschalansatz umgestellt auf Earnings-at-Risk-Ansatz.

Die Risikostrategie für das operationelle Risiko beschreibt den grundsätzlichen Umgang mit dieser Risikoart, detailliert den Risikomanagementprozess, skizziert die Aufbauorganisation, die Verantwortlichkeiten und zeigt die Verfahren zur Risikobehandlung auf.

In der Liquiditätsrisikostrategie sind die Verantwortlichkeiten, die Verfahren zur Risikobehandlung, die Verfahrensweisen im Liquiditätsnotfall sowie die Berichterstattungspflichten geregelt.

Das Reputationsrisiko wird heute vom Vorstand in Zusammenarbeit mit der Kommunikation direkt und fallbezogen gemanagt.

Risikoarten

Das Adressausfallrisiko ist die bedeutendste Risikoart für die TeamBank und resultiert aus dem Retailgeschäft (Verkauf des easyCredit, der easyCredit-Card und der easyCredit-Finanzreserve). Daneben entstehen Marktpreisrisiken als Zinsänderungsrisiko sowie als Beteiligungsrisiko aus Kapitalbeteiligungen, die zur Unterstützung der Geschäftsstrategie gehalten werden. Schließlich sind Liquiditätsrisiken, operationelle Risiken, Geschäfts- und strategische Risiken sowie Reputationsrisiken mit jeder unternehmerischen Tätigkeit verbunden und daher auch für die TeamBank bedeutsam.

Risikomanagementsystem

Das Risikomanagementsystem der TeamBank besteht aus der Risikosteuerung, dem Risikocontrolling und der internen Revision, wobei die verantwortlichen Bereiche organisatorisch und funktional getrennt sind. Die vom Vorstand verabschiedeten und im Aufsichtsrat behandelten Strategien stellen die Basis für das operative Risikomanagement dar. Das Risikosteuerungssystem selbst verantwortet der Vorstand der TeamBank.

Die Risikosteuerung erfolgt je nach Risikoart in allen Fachbereichen. Durch die Definition von Maßnahmen zur Vermeidung, Minderung, Verlagerung und Übernahme von Risiken im Rahmen der internen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben werden die Risiken bewusst gesteuert.
Der Bereich Aktiv-/Passivmanagement ist für die Steuerung des Emittenten- und Kontrahentenrisikos, des Marktpreisrisikos und des Liquiditätsrisikos verantwortlich. Im Bereich Risikomanagement

wird das Kreditrisiko gesteuert. Das Management der operationellen Risiken erfolgt in allen Bereichen. Um diese Aufgabe wirksam wahrnehmen zu können, sind die Fachbereiche mit den dafür nötigen Systemen und der nötigen Personalkapazität ausgestattet.

Das Risikocontrolling als Risiken überwachende Einheit ist zuständig für die transparente Darstellung der eingegangenen Risiken, die Planung und Überwachung der Limite, die Risikomessmethoden und -prozesse sowie die Berichterstattung insbesondere an Vorstand, Aufsichtsrat und DZ BANK Konzern.
Die Sicherung der Funktionsfähigkeit sowie die Wirksamkeit des Steuerungs- und Überwachungssystems werden durch eine jährliche Angemessenheitsprüfung gewährleistet. Anpassungen erfolgen auch auf Grund aktueller wirtschaftlicher Gegebenheiten und der Aktualisierung des Aufsichtsrechts.

Die interne Revision leistet im Prozess der Risikosteuerung zusätzlich einen Beitrag zur Risikoidentifikation und ist somit wesentlicher Bestandteil des Risikomanagementsystems der TeamBank. Insbesondere sind die definierten Prozesse und Arbeitsabläufe, die Einhaltung der Kompetenzregelungen und das Steuerungssystem selbst Gegenstand der Prüfung durch die Revision. Die Umsetzung der aufsichtsrechtlichen Anforderungen wird von der Revision ebenso regelmäßig überprüft.

Risikoberichterstattung und Risikohandbuch

In einem übergeordneten Risikotragfähigkeitsbericht wird monatlich die Gesamtentwicklung des Risikoprofils der TeamBank an den Vorstand berichtet. Dieser bildet die Grundlage für eine ökonomische Risikokapitalsteuerung.

Darüber hinaus wird für einzelne Risikoarten ein je nach Risikoart ausgestaltetes Berichtswesen für den Vorstand und die erste Führungsebene erstellt. Die Bereitstellung der Informationen erfolgt für das Kreditrisiko, das Marktpreisrisiko und das Liquiditätsrisiko monatlich. Das operationelle Risiko wird mit einem monatlichen Kurzbericht und ausführlich in einem Quartalsbericht an den Vorstand gemeldet.

Der Kreditrisikobericht beinhaltet die Entwicklung der Wertberichtigung, des Kreditbestandes, des Kreditverkaufs sowie relevanter Risikoparameter wie zum Beispiel die Entwicklung der Ratingklassen im Portfolio oder der Kündigungsprognose. Im Marktpreisrisiko wird auf den gemessenen Value-at-Risk (VaR) eingegangen. Der Bericht für das operationelle Risiko enthält die aktuelle Schadensentwicklung, Risiken, Risikoindikatoren, Maßnahmen und die regulatorische Eigenkapitalanforderung. Im Liquiditätsrisikoberichtswesen werden die Verantwortlichen täglich über die Liquiditätskennzahl gemäß Liquiditätsverordnung sowie die Liquiditätsprognose im Normalfall und im Stressfall gemäß Liquiditätsrisikomodell (gemäß MaRisk) informiert.

Die Berichterstattung gegenüber dem Aufsichtsrat erfolgt ausführlich für alle Risikoarten zu den vier Sitzungsterminen pro Jahr. Daneben erhält der Aufsichtsrat die vierteljährlichen Konzernrisikoberichte sowie der Aufsichtsratsvorsitzende einen kurzen monatlichen Bericht über die Geschäftsentwicklung der Bank.

Darüber hinaus ist die TeamBank in die Risikoberichterstattung des DZ BANK Konzerns eingebunden.

Das Risikohandbuch der TeamBank, das allen Mitarbeitern zur Verfügung steht, enthält neben dem Rahmenwerk des Risikomanagements und der Steuerung der Risikoarten Darstellungen zu Methoden, Prozessen, Berichten und Verantwortlichkeiten.

MARISK-NOVELLIERUNGEN

Die Änderungen der MaRisk vom 15.12.2010 (dritte Novelle) waren zum 31.12.2011 fachlich umgesetzt. Die wesentlichen Änderungen sind die Dokumentation der Diversifikationsannahmen bei der Risikotragfähigkeit, die Durchführung einer ganzheitlichen Risikoinventur zur Feststellung der Wesentlichkeit der Risiken, die Überprüfung des Verfahrens zur gemeinsamen Ertrags- und Risikosteuerung, die Einführung inverser Stresstests, die Erstellung eines Liquiditätsnotfallplans, die Bewertung der Liquiditätsspreadrisiken im Marktpreisrisiko, die Abbildung des Gesamtrisikoprofils der TeamBank im Rahmen des Neuproduktprozesses sowie die strukturierte Auseinandersetzung mit der Festlegung strategischer Ziele und deren Umsetzung in einem Strategieprozess.

BASEL III

Im Jahre 2010 wurden durch den Gesetzgeber die Modifikationen der bestehenden Eigenkapitalregeln (Basel III) zur Stärkung der Eigenkapitalbasis der Banken verabschiedet. Wesentliche Veränderungen zum bestehenden Regelwerk sind die Erhöhung der Kernkapitalquoten (von 4 % auf 6 %), der zusätzliche Kapitalpuffer von 2,5 % sowie die veränderte Zusammensetzung des Kernkapitals. Neben strikteren Kapitaldefinitionen ist auch die Einführung der Liquiditätsstandards Liquidity Coverage Ratio (LCR) 2015 und Net Stable Funding Ratio (NSFR) 2018 vorgesehen. Diese Vorgaben werden sukzessive im Zeitraum 2013 bis 2022 für die Banken bindend. Die TeamBank hat ein Projekt aufgesetzt, um die Auswirkungen für die TeamBank festzulegen und diesen zukünftigen Anforderungen zu entsprechen.

BANKENSTRESSTEST

Im 1. Halbjahr 2011 wurde ein Stresstest für die großen Banken in Europa von der EBA (European Banking Authority) durchgeführt. In die Datenerhebung für den DZ BANK Konzern flossen die Daten der TeamBank ein. Der DZ BANK Konzern hat den Stresstest bestanden. Diese Art von Stresstest soll jährlich wiederholt werden.

WIRKUNGEN DER STAATSFINANZKRISE

Beginnend mit dem Jahr 2009 entstanden in den sogenannten PIIGS-Staaten Liquiditätsprobleme in der Folge der Bankenkrise des Jahre 2008/2009. Die damit verbundene Abwertung des Euro in 2010 um bis zu 21 % hat bei der TeamBank keine direkten Auswirkungen gezeigt, da Währungspositionen oder Staatsanleihen nicht vorhanden sind. Aufgrund der Staatsfinanzkrise beschloss der EU-Gipfel im Oktober 2011 eine Steigerung der harten Kernkapitalquote auf 9 % für die wichtigsten europäischen Banken u.a. der DZ BANK. Diese Zahl soll bis Juni 2012 erreicht werden.

Risikokapitalmanagement

MANAGEMENT DER ÖKONOMISCHEN KAPITALADÄQUANZ

Das ökonomische Kapitalmanagement basiert auf der Messung des Risikokapitalbedarfs für alle wesentlichen Risikoarten.

Die Bewertung von Risiken erfolgt für die einzelnen Risikoarten durch die Berechnung des erwarteten und unerwarteten Verlustes. Der unerwartete Verlust wird als Risikokapitalbedarf in der Risikotragfähigkeitsanalyse mit einem Konfidenzniveau von 99,95 % (Haltedauer von einem Jahr) ausgewiesen.

Im Rahmen der Risikotragfähigkeitsanalyse wird der Risikokapitalbedarf der Risikodeckungsmasse und der Verlustobergrenze gegenübergestellt und die ökonomische Kapitaladäquanz ermittelt. Die Verlustobergrenze ist geringer als die Risikodeckungsmasse und stellt ein Gesamtlimit für den Risikokapitalbedarf dar. Sie wird im Rahmen des jährlichen Planungsprozesses – ausgehend von den geplanten Geschäftsaktivitäten – vom Vorstand festgelegt. In der Planung wird auch das angestrebte Risk-Return-Verhältnis beachtet. Anschließend wird die Verlustobergrenze auf die einzelnen Risikoarten der TeamBank AG verteilt.

Neben der Berechnung für den aktuellen Stichtag wird eine Projektion der Risikotragfähigkeit für den nächsten Monatsultimo durchgeführt und das Ergebnis bei Bedarf als Auslastungskennziffer berichtet. Daneben wird bei Anpassung der Verlustobergrenze eine Prognoserechnung erstellt, die den Zeitraum bis zur Limitausschöpfung ermittelt.

Die Messung des Risikokapitalbedarfs wird durch Stresstests ergänzt. So wird überprüft, ob selbst bei extremen Ereignissen ausreichend Risikodeckungsmasse zur Schadensabdeckung im Verlustfalle vorhanden ist. Stresstests werden auf das gesamte Risikoprofil und in allen Risikoarten separat angewendet, um weitere Erkenntnisse über die Stabilität des Risikoprofils zu erhalten.

Die Risikotragfähigkeitsanalyse der TeamBank wurde zum Ende des Jahres 2010 um einen Going-Concern-Ansatz (Ansatz zur Unternehmensfortführung) erweitert. Dieser Ansatz nimmt die regulatorische Eigenkapitalanforderung aus der Risikodeckungsmasse heraus und berechnet das unerwartete Risiko mittels Value-at-Risk mit einer Haltedauer von einem Jahr und einem Konfidenzniveau von 90 %. Die Berechnung stellt auch hier die Risikotragfähigkeit fest.

Über die Risikotragfähigkeit hinaus wird aus dem Risikokapitalbedarf mit Hilfe der Kennzahlen Return on risk-adjusted capital (RORAC) und Economic value added (EVA) die risikoadjustierte Performance errechnet, die als wesentliche Steuerungskennzahl in die Gesamtbanksteuerung eingeht.

MANAGEMENT DER AUFSICHTSRECHTLICHEN KAPITALADÄQUANZ

Die TeamBank verwendet für das Adressausfallrisiko überwiegend den auf internen Ratings basierenden Ansatz (IRBA) und für das operationelle Risiko den Standardansatz gemäß KWG und Solvabilitätsverordnung.

Die TeamBank ist gemäß den aufsichtsrechtlichen Solvabilitätsanforderungen in das regulatorische Kapitalmanagement des DZ BANK Konzerns eingebunden.

Die Risikoarten im Einzelnen

ALLGEMEINE VORGABEN FÜR DIE EINZELNEN RISIKOARTEN

Inhaltliche Abgrenzung der Risikoart (Definition) Das Adressausfallrisiko enthält das Kreditrisiko, das Emittenten- und Kontrahentenrisiko sowie das Länderrisiko. Das Marktpreisrisiko setzt sich zusammen aus Zinsänderungsrisiko und Aktienkursrisiko. Weiterhin werden das operationelle Risiko, das Beteiligungsrisiko, das Liquiditätsrisiko, die Geschäfts- und strategischen Risiken sowie das Reputationsrisiko betrachtet. Das Beteiligungsrisiko, das Geschäfts- und das strategische Risiko sowie das Reputationsrisiko wurden für 2011 als nicht wesentlich eingestuft.

QUANTIFIZIERUNG DES RISIKOS

Risikoquantifizierung Für die Ermittlung des Risikokapitalbedarfs werden das Adressausfallrisiko, das Marktpreisrisiko, das operationelle Risiko, das Beteiligungsrisiko und das Geschäftsrisiko gemessen. Beim Adressausfallrisiko und beim Marktpreisrisiko ist der zu ermittelnde Risikokapitalbedarf als Value-at-Risk dargestellt, einerseits für den Liquidationsansatz mit einer Haltedauer von einem Jahr und einem Konfidenzniveau von 99,95 % und andererseits für den Going-Concern-Ansatz mit einer Haltedauer von einem Jahr und einem Konfidenzniveau von 90 %. Beim operationellen Risiko

wird die Eigenkapitalanforderung nach dem Standardansatz als Risikokapitalbedarf herangezogen. Das Beteiligungsrisiko wird berechnet als pauschaler, aus Volatilitäten abgeleiteter Abschreibungssatz. Das Geschäftsrisiko wird mittels Earnings-at-Risk-Ansatz bewertet. Die einzelnen Werte der Risikoarten werden unter Berücksichtigung von Diversifikationseffekten zum gesamten Risikokapitalbedarf aggregiert.

Verweis auf die Risikotragfähigkeit Die zuletzt genannten Risikoarten finden Eingang in die Risikotragfähigkeitsanalyse. Zusätzlich wird über eine Korrelationsmatrix der Risikoarten der Portfolioeffekt berechnet. Lediglich das Liquiditätsrisiko wird nicht in der Risikotragfähigkeitsanalyse abgebildet, weil es auf Grund seiner Eigenart nicht sachgerecht durch Risikodeckungspotenzial begrenzt werden kann.

Angewandte Verfahren zur Quantifizierung Das Adressausfallrisiko wird mit dem Kreditrisikomodell von Vasicek gemessen. Die dazu erstellte Verlustverteilung erlaubt es, das Risiko mit einem Konfidenzniveau von 99,95 bzw. 90 % und einer Haltedauer von einem Jahr zu berechnen.

Das Marktpreisrisiko (Zinsänderungsrisiko) wird mittels historischer Simulation bei einer Haltedauer von 10 Handelstagen und einem Konfidenzniveau von 99 % gemessen. Für die Risikotragfähigkeitsanalyse wird auf das Konfidenzniveau von 99,95 bzw. 90 % und die Haltedauer von einem Jahr hochskaliert.

ADRESSAUSFALLRISIKO (SPEZIELLE VORGABEN)

Als Adressausfallrisiken bezeichnet die TeamBank mögliche Verluste, die durch den Ausfall oder durch Bonitätsverschlechterung von Adressen entstehen. Wesentliches Indiz ist dabei das nicht vertragskonforme Verhalten eines Kunden bezüglich seiner Verpflichtungen (Kapitaldienst).

Diese Risikoart kann grundsätzlich die Erscheinungsformen Kreditrisiko, Kontrahentenrisiko, Emittentenrisiko sowie Länderrisiko umfassen, wobei die TeamBank ein unwesentliches Länderrisiko zu verzeichnen hat.

Das Kreditrisikomodell für die Messung des Credit Value-at-Risk (CVaR) verwendet die historischen Ausfall- und Verlustraten im Kreditgeschäft, um die Ausfallwahrscheinlichkeiten, Verlustquoten sowie die Assetkorrelation zu bestimmen. Es wird dabei mit Hilfe eines Faktormodells eine Verlustverteilungsfunktion erzeugt und der CVaR errechnet. Anhand der Verlustverteilung wird dann der unerwartete Verlust (Konfidenzniveau 99,95 %) abgeleitet, der mit Risikodeckungsmasse hinterlegt und limitiert wird. Auf Basis des Modells ergibt sich per 31. Dezember 2011 für das Adressausfallrisiko ein CVaR in Höhe von 241,7 Mio. Euro (Vorjahr: 217,7 Mio. Euro). Für den Going-Concern-Ansatz ergibt

sich per 31.12.2011 ein Risiko von 76,9 Mio. Euro (Vorjahr: 64,7 Mio. Euro). Der Risikoanstieg entsteht durch den Bestandsanstieg im Ratenkredit.

Zur Bewertung von Risikokonzentrationen werden für das Kreditrisiko verschiedene Konzentrationsmaße verwendet. Diese Kennzahlen fallen in die Klasse der heuristischen Kennzahlen und werden auf Gesamtportfolioebene sowie für mehrere Segmentierungen bestimmt. Da sich die TeamBank als Ratenkreditexperte in der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken positioniert, sind die Konzentrationen bei Produkten und Kundenkanälen im DZ BANK Konzern strategisch beabsichtigt. Aus den Messungen ergeben sich keine weiteren Risikokonzentrationen.

Die aktive Steuerung der Kreditrisiken basiert beim easyCredit, bei der easyCredit-Card und der easyCredit-Finanzreserve auf einem fest definierten Steuerungskreislauf. Ausgehend von der verabschiedeten Kreditrisikostrategie der Bank werden alle wesentlichen Steuerungsparameter auf Grundlage vorgegebener Reports laufend analysiert. Über ein Backtesting wird die Kreditausfallprognose überwacht. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse führen, falls erforderlich, zur Anpassung der Risikopolitik oder auch zu Veränderungen von Bonitätsparametern. In diesem Fall werden die Parameter der Scorecards für den Verkauf von Krediten gegebenenfalls neu festgelegt (unter anderem Einkommenssituation, Verschuldungsgrenze).

Das zentrale Instrument der Bank zur Steuerung der Risiken beim easyCredit ist ein SolvV-konformes Ratingsystem, mit dem der easyCredit-Verkauf zu 100 % maschinell entschieden wird. Basierend auf einer Verkaufsscorecard mit hoher statistischer Trennschärfe sind 15 Ratingklassen (Verkauf Ratingklasse 1 – 8) mit korrespondierenden Ausfallwahrscheinlichkeiten definiert. Mit der Verhaltensscorecard für den easyCredit wird eine monatliche Bestandsbewertung des Portfolios durchgeführt. Die Qualität der Scorecards wird laufend mit Hilfe geeigneter Backtesting-Verfahren überwacht. Die Validierung erfolgt mindestens einmal jährlich.

Die Kreditausfallprognose (Verweildaueranalyse) erlaubt eine Prognose für das Ausfallverhalten über die gesamte Laufzeit eines Kredites. Die Ausfallwahrscheinlichkeiten werden durch einen speziellen Modelltyp aus dem Gebiet der statistischen Survival Analysis geschätzt, der unter den Namen Proportional-Hazard- oder auch Cox-Regressionsmodell bekannt ist. Die Ausfallwahrscheinlichkeiten werden dabei auf Stück- und auf Volumenbasis über die gesamte Kreditlaufzeit ermittelt.

Die Berechnung der Wertberichtigungen in der TeamBank folgt dem Prinzip der pauschalierten Einzelwertberichtigung und basiert auf der Ermittlung des erwarteten Verlustes für das Kreditportfolio. Das Verfahren zeichnet sich dadurch aus, dass die Bildung von Wertberichtigungen auf den Ausfallprognosen aus den Scorecards und der Verweildaueranalyse aufsetzt. Zusätzlich werden in

dem Verfahren Schätzungen über die Verlustquoten der Kredite – abhängig von verschiedenen Merkmalen – berücksichtigt. So wird beispielsweise unterschieden nach Mahnstufe, in der sich ein Kredit befindet. In die Schätzung der Verlustquote fließen außerdem Kriterien wie die bereits getilgte Kreditsumme, das Zahlungsverhalten der letzten 12 Monate sowie der Zeitraum nach Kündigung ein. Damit wird insgesamt eine zeitnahe Bildung von Risikovorsorge nach monatlich beobachtbaren Veränderungen des Portfolios und der Einzelkredite (nach Klassen) ermöglicht.

Das Wertberichtigungsverfahren ist eingebettet in einen stringenten Mahn- und Kündigungsprozess. Dieser ist ausgerichtet auf den fairen Umgang mit dem Kunden. Dies bedeutet, dass bei Einhaltung bestimmter Voraussetzungen von Seiten der TeamBank auf den gerichtlichen Mahnprozess verzichtet wird.

Um in Zeiten der Wirtschaftskrise den Fairness-Gedanken gegenüber dem Kunden zu leben, bietet die TeamBank seit Juni 2009 zusätzlich eine Flexibilisierung der Ratenplanänderung für den Kunden zur Überbrückung kurzfristiger finanzieller Engpässe an. Für diese Flexibilisierung wird im Rahmen der Wertberichtigung ausreichend Risikovorsorge gebildet. Die Überwachung der Flexibilisierungsmaßnahmen erfolgt monatlich in enger Abstimmung durch das Risikomanagement und das Risikocontrolling.

Zur Begrenzung potenzieller Emittenten- und Kontrahentenrisiken aus der Anlage überschüssiger Liquidität und dem Einsatz von Zinsderivaten werden im Wesentlichen zwei Instrumente eingesetzt:

- Die Kreditanalyse
  Sämtliche Handelspartner/Emittenten unterliegen detaillierten Bonitätsanalysen, die auf Daten der DZ BANK AG, Frankfurt am Main, basieren und mit Blick auf die Anforderungen der TeamBank konkretisiert und angewandt werden.

- Das Limitsystem
  Die Limitierung der Handelslinien je Emittent/Kontrahent begrenzt potenzielle Ausfallrisiken. Die Genehmigung der Linien erfolgt durch den Gesamtvorstand.

LIQUIDITÄTSRISIKEN (SPEZIELLE VORGABEN)

Unter Liquiditätsrisiken fasst die Bank die zwei Erscheinungsformen Abrufrisiko (die Bank kann im Zeitpunkt der Fälligkeit ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen; Liquiditätsrisiko im engeren Sinne) und Refinanzierungsrisiko (die Bank kann sich bei Bedarf keine ausreichende Liquidität zu den erwarteten Konditionen beschaffen).

Die Liquiditätsrisiken werden laufend im Bereich Aktiv-Passiv-Management (AP) mit Blick auf die jederzeitige Zahlungsfähigkeit sowie auf die Einhaltung der Liquiditätskennzahl gemäß Liquiditätsverordnung gesteuert. Die TeamBank hat für die tägliche Liquiditätssteuerung und die Sicherstellung der Zahlungsfähigkeit ausreichend Zugang zu kurzfristiger Liquidität über die DZ BANK AG, Frankfurt am Main; daneben steht der Bank die Refinanzierung über eine Spitzenrefinanzierungsfazilität offen. Die Eckpunkte der Liquiditätssteuerung sowie die laufenden Einzelvorhaben werden monatlich im Vorstand beschlossen. Die operative Liquiditätssteuerung erfolgt im Bereich AP.

Die im Jahre 2010 beschlossene Liquiditätsstrategie der TeamBank sieht vor, die Liquidität im Stressfall für mindestens ein Jahr zu gewährleisten. Darüber hinaus wurde die Risikotoleranz der Bank in Bezug auf die Liquiditätsrisiken definiert und der Prozess im Falle eines Liquiditätsnotfalls definiert. Weiterhin wurde die Modellierung von zukünftigen Zahlungsströmen verbessert, insbesondere, indem Zinserträge und Zinsaufwendungen sowie erwartete und in Stressszenarien auch unerwartete Kreditausfälle integriert wurden.

Die Refinanzierung der TeamBank war in 2011 durch die stabile Situation im DZ BANK Konzern und die klare Fokussierung auf den easyCredit zu keinem Zeitpunkt gefährdet.

Die Überwachung der Liquiditätsrisiken ist in das Risikocontrolling integriert. Als Kontroll-instrument wird – neben der Einhaltung der aufsichtsrechtlichen Bestimmungen – ein täglicher Liquiditätsbericht erstellt, der unter anderem den Liquiditätsverlauf der nächsten 3 Monate auf Tagesbasis darstellt.

Die Liquiditätskennzahl gemäß Liquiditätsverordnung beträgt 1,89 per 31.12.2011 und hat sich gegenüber dem Vorjahr verbessert (31.12.2010 1,30).

MARKTPREISRISIKEN (SPEZIELLE VORGABEN)

Unter Marktpreisrisiko versteht die TeamBank den potenziellen Verlust, der durch die Veränderung von Preisen an Finanzmärkten für ihre bilanziellen und außerbilanziellen Positionen entstehen kann. Diese Risikoart umfasst grundsätzlich die Risikofaktoren Zins, Creditspread, Aktienkurs, Wechselkurs sowie Rohwaren (jeweils einschließlich der zugehörigen Optionsrisiken). Für die TeamBank waren im Geschäftsjahr 2011 insbesondere Zinsänderungsrisiken relevant. Mit dem Verkauf der VISA-C-Aktien zum 06.06.2011 besteht für die TeamBank AG kein Aktienkursrisiko mehr.

Für die TeamBank als Nichthandelsbuchinstitut resultieren die Zinsänderungsrisiken ausschließlich aus Inkongruenzen zwischen aktivischen und passivischen Zahlungsströmen im Anlagebuch. Die TeamBank misst für die tägliche Marktpreisrisikoüberwachung diese Risiken auf Basis eines Value-

at-Risk-Ansatzes. Der Value-at-Risk quantifiziert mit einem Konfidenzniveau von 99 % den maximalen Verlust, der durch Marktpreisveränderungen während einer Haltedauer von 10 Tagen entstehen kann. Das Modell zur Errechnung des VaR generiert eine Barwertverteilung des Gesamtzahlungsstroms mittels historischer Simulation auf Basis der letzten 250 10-Tages-Veränderungen der Zinsstruktur. Zur Bestimmung der offenen Zinspositionen werden intern definierte Modellbücher berücksichtigt. Im Rahmen der Risikotragfähigkeit wird der Marktpreisrisiko-Value-at-Risk auf ein Konfidenzniveau von 99,95 beziehungsweise 90 % und eine Haltedauer von einem Jahr umgerechnet, um alle Risikoarten vergleichbar zu machen und aggregieren zu können.

Im Berichtsjahr wurden derivative Finanzinstrumente zur Begrenzung von Zinsänderungsrisiken eingesetzt. Bei den eingesetzten Derivaten handelt es sich um Zinsswaps mit einem Nominalvolumen von 889 Mio. Euro per 31.12.2011 (Vorjahr: 1.383 Mio. Euro). Kontrahenten im Swaphandel sind ausschließlich Kreditinstitute im Inland und insbesondere die Konzernmutter.

Die Steuerung der Risikopositionen erfolgt über ein RKB-Limit für zinsbezogene Positionen. Generell unterliegen alle Marktpreisrisiken einer laufenden Messung und Limitüberwachung durch das Risikocontrolling und werden von diesem regelmäßig sowohl an den Vorstand der Bank berichtet als auch an das Konzern-Risikocontrolling weitergeleitet.

Es ist Strategie der Bank, Zahlungsüberhänge aktivischer und passivischer Zahlungsströme gering zu halten. Das gemessene Risiko (VaR) beträgt per 31.12.2011 18,7 Mio. Euro (Vorjahr: 9,9 Mio. Euro). Für den Going-Concern-Ansatz ergibt sich per 31.12.2011 ein Risiko von 7,6 Mio. Euro (Vorjahr: 4,7 Mio. Euro). Im Geschäftsjahr 2011 wurde das Limit für die Marktpreisrisiken jederzeit eingehalten. Der Anstieg des Marktpreisrisikos entsteht durch den Finanzzufluss der Kapitalerhöhung, die offene Positionen nach sich zieht und den VaR erhöht.

Ergänzend führt die TeamBank für Zinsänderungsrisiken das Stresstesting nach SolvV durch (ab dem 09.11.2011 Zinskurvenverschiebung von +200/-200 Basispunkten). Die Wirkung liegt im laufenden Jahr wie im Vorjahr weit unter dem von der Aufsicht vorgegebenen Höchstwert.

Für ökonomische Stresstests werden verschiedene Simulationen durchgeführt:

- Für das Zinsänderungsrisiko Veränderung bei Kurzfristzins, parallele Veränderung sowie Drehung als Zinssatzerhöhung/Zinssatzsenkung.
- Für das Aktienkursrisiko weltweiter Aktienkursrutsch/Aktienkursanstieg.
- Für das Marktpreisrisiko ein historisches Szenario aus der Finanzmarktkrise.

Die Ergebnisse dieser Stresstests sind Teil der Risikoberichterstattung.

Wie schon im Jahre 2010 wird das easyCredit-Neugeschäft in 2011 fristenkongruent refinanziert. Die eingesetzte Methode zur Risikomessung des Marktpreisrisikos entspricht der Best practice in der Bankenbranche. In 2011 gab es keine Überschreitung im Backtesting, was innerhalb der statistisch erwarteten Schwankung liegt (fünf Überschreitungen pro Jahr sind abgeleitet aus der verwendeten Methode tolerierbar).

Marktliquiditätsrisiken (die Bank kann auf Grund einer unzulänglichen Markttiefe oder wegen Marktstörungen Handelsgeschäfte nicht oder nur mit Verlusten auflösen beziehungsweise glattstellen) sind für die TeamBank nicht wesentlich und unterliegen keiner separaten Steuerung. So hat sich der Zinsswapmarkt in der Finanzmarktkrise robust gezeigt. Insbesondere hier wurden keine Marktstörungen beobachtet.

OPERATIONELLE RISIKEN (SPEZIELLE VORGABEN)

Operationelle Risiken sind gemäß SolvV als die Gefahr von Verlusten infolge von Unangemessenheit oder des Versagens von internen Verfahren, Menschen und Systemen oder aus externen Ereignissen definiert. Das Rechtsrisiko ist enthalten, das Reputationsrisiko und das strategische Risiko sind nicht enthalten.

Die Risikoidentifikation und -quantifizierung in der TeamBank erfolgt über eine Schadensfall-Datenbank, in der eingetretene Schäden erfasst werden, über die wiederkehrenden Risikobestandsaufnahmen operationeller Risiken (Self-Assessment), welche jeder Fachbereich in einem regelmäßig wiederkehrenden Prozess ermittelt beziehungsweise aktualisiert, sowie über Risikoindikatoren als Teil des Frühwarnsystems.

Die Schadenserfassung ist ab einem Betrag von 1.000 Euro obligatorisch, die Risikoerfassung ist ab einem durchschnittlichen Risikobetrag von 100.000 Euro meldepflichtig an das Risikocontrolling. Für Schäden und Risiken sind, sofern möglich und wirtschaftlich sinnvoll, Maßnahmen vorzusehen und umzusetzen. Die Maßnahmenumsetzung wird vom Risikocontrolling überwacht.

Der Kapitalbedarf für das operationelle Risiko belief sich im Jahre 2011 auf 30,9 Mio. Euro (regulatorischer Kapitalbedarf nach Standardansatz; Vorjahr: 29,5 Mio. Euro). Der Anstieg entsteht durch erhöhte Bruttoerträge im Durchschnitt der letzten 3 Jahre. Der Schadensbetrag des Jahres 2011 sowie die höchste Summe der Risiken zu den Berichtszeitpunkten im abgelaufenen Jahr lagen unterhalb des regulatorischen Kapitalbedarfs.

Den operationellen Risiken begegnet die TeamBank durch eine umfassende Dokumentation der Aufbau- und Ablauforganisation inklusive der Beschreibung von Richtlinien, Prozessen und Arbeitsanweisungen. Jeder Mitarbeiter hat darauf eine direkte Zugriffsmöglichkeit via Intranet. Daneben gibt es klar definierte Kompetenzen, Vertretungsregelungen und wo nötig Notfallpläne der Risikoreduzierung.

Die Verantwortung der Risikosteuerung operationeller Risiken ist dezentral den jeweiligen Fachbereichen zugeordnet. Die Risikosteuerung erfolgt in jedem Bereich durch den Leiter der Organisationseinheit im Rahmen seiner Kompetenzen. Große Risikopotenziale werden entsprechend dokumentiert und historisiert.

Die Identifikation der Risiken erfolgt in unterschiedlichen Kategorien, in denen alle Ereignisse erfasst werden, die den operativen Betrieb beziehungsweise die Abläufe des Unternehmens beeinträchtigen können. Zu den Kategorien zählen Kreditbetrug, Outsourcing, Systeme und Technik (zum Beispiel Systemausfall), Prozesse und Projekte. Die möglichen Folgen aus eingetretenen Risiken bewegen sich zwischen unbedeutenden Verzögerungen bis hin zum Stillstand des Betriebs. Konzentrationsrisiken wurden im operationellen Risiko nicht identifiziert. Die Risikokonzentration bei Kundenkanal und Produkt ist hier ohne Auswirkung.

Mit dem Betrugsfallmanagement für das Konsumentenkreditgeschäft begegnet die TeamBank dem Versuch betrügerischer Kreditaufnahmen. Damit ist es möglich, proaktiv vor Kreditauszahlung zur Erkennung des Betrugs durch Identifikation von Betrugsfallmustern beizutragen und den Schaden zu minimieren. Im Jahre 2011 wurden die Prozesse im Betrugsfallmanagement für die easyCredit-Finanzreserve ergänzt.

Das Controlling operationeller Risiken wird in der TeamBank zentral im Risikocontrolling wahrgenommen. Die Ergebnisse aus den vorgenannten Instrumenten werden für ein Berichtswesen an Vorstand und die Bereichsleiter der Bank genutzt. Des Weiteren werden die definierten Risikoindikatoren laufend überwacht und weiterentwickelt.

Zusammenfassende Darstellung der Risikolage

Die regulatorischen Anforderungen an die Solvabilität waren in 2011 jederzeit erfüllt.

Die TeamBank AG hat sich im Geschäftsjahr 2011 im Rahmen ihrer ökonomischen Risikotragfähigkeit bewegt. Per 31. Dezember 2011 stellt sich die Risikosituation wie folgt dar: Die Gesamtrisikoposition beläuft sich im Liquidationsansatz auf 275 Mio. Euro (Vorjahr: 253 Mio. Euro); die Risikodeckungsmasse ist dabei zu 41 % ausgelastet (Vorjahr: 48 %).

Im Going-Concern-Ansatz ist die Risikotragfähigkeit ebenfalls erfüllt: Die Risikodeckungsmasse ist hier zu 35 % ausgelastet (Vorjahr: 41 %).

Die TeamBank war in 2011 von den Nachwirkungen der Finanzmarktkrise sowie den Wirkungen aus den Staatsfinanzkrisen nicht direkt betroffen.

Die Risikolage der TeamBank bewegte sich im Rahmen der Vorgaben: Sowohl die einzelnen Risiken als auch die Gesamtdarstellung der Risikotragfähigkeit bewegten sich in 2011 im Rahmen der Limite. Größtes Risiko war und ist das Adressausfallrisiko mit einem Anteil von zuletzt 79 % am gemessenen undiversifizierten Risiko auf Basis einer Haltedauer von einem Jahr und einem Konfidenzniveau von 99,95 %.

Die vorhandene Risikodeckungsmasse (inklusive des Eigenkapitals und der Kapitalerhöhung vom Juli 2011) lag während des gesamten Jahres deutlich über den vorgegebenen Limiten.

Die Aufwendungen Risikovorsorge für das Kreditrisiko betrug 30,0 Mio. Euro (Vorjahr: 93,5 Mio. Euro).

8 PROGNOSEBERICHT

Für die kommenden beiden Jahre werden für Deutschland ein geringeres Wirtschaftswachstum und eine moderate Inflationsrate prognostiziert. Der Trend sinkender Arbeitslosenzahlen im Jahresdurchschnitt wird anhalten.
Für den Konsumentenkreditmarkt erwartet die TeamBank ein leichtes Wachstum. Die TeamBank wird ihr easyCredit-Geschäft auf Grund der initiierten Maßnahmen insbesondere im Partnerbankengeschäft weiter ausbauen.

Die TeamBank hat für die Folgejahre Maßnahmen für folgende Handlungsfelder definiert, um die positive Entwicklung zu stützen und voranzutreiben:

- Konsequente Fortführung der Ausrichtung auf und Integration in die genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken.
- Verankerung der easyCredit Finanzreserve im Partnerbankengeschäft.
- Roll-out des Liquiditätsberaters in den Partnerbanken.
- Prozessoptimierungen.

Das weitere Bestandswachstum führt in der Ertragsplanung zu einem steigenden Zinsergebnis. Das Provisionsergebnis wird sich planmäßig über steigende Provisionszahlungen an die Partnerbanken weiter negativ entwickeln.

Die Refinanzierung des Geschäftes erfolgt wie bisher im Wesentlichen durch Mittelaufnahme bei der DZ BANK AG.

Durch Produktivitätssteigerung wird sich der Personalaufwand unterproportional zum Geschäftswachstum entwickeln.

Die TeamBank wird an dem Kostenmanagement der letzten Jahre anknüpfen. Die Ausgaben für neue Initiativen und Projekte werden gezielt in den Ausbau der TeamBank als Ratenkreditexperte und in den Ausbau von Wachstumsfeldern für die genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken investiert.

Die umsichtige Risikovorsorgepolitik wird auch in den Folgejahren fortgeführt. Die TeamBank geht entsprechend der Bestandsentwicklung von steigenden Risikovorsorgeaufwendungen aus.

Die tatsächliche Entwicklung in den kommenden Jahren kann von den Aussagen und Prognosen im Lagebericht abweichen.

JAHRESBILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2011 DER TEAMBANK AG NÜRNBERG

Aktivseite

IN EURO			VORJAHR IN TSD. EURO
1. Barreserve			
a) Kassenbestand	7.097,53		124
b) Guthaben bei Zentralnotenbanken	493.198,47		1
darunter: bei der Deutschen Bundesbank Euro 490.827,27 (i. Vj. -,-)			
		500.296,00	**125**
3. Forderungen an Kreditinstitute			
a) täglich fällig	53.448.167,95		8.201
b) andere Forderungen	3.998.756,84		4.691
		57.446.924,79	**12.892**
4. Forderungen an Kunden		**7.215.213.941,81**	**6.169.115**
darunter: durch Grundpfandrechte gesichert Euro -,- (i. Vj. -,-)			
Kommunalkredite Euro -,- (i. Vj. -,-)			
5. Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere			
b) Anleihen und Schuldverschreibungen			
bb) von anderen Emittenten			
darunter: beleihbar bei der Deutschen Bundesbank Euro 5.018.237,70 (i.Vj. 5.144.895,21)		**5.018.237,70**	**5.145**
6. Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere		**0,00**	**484**
7. Beteiligungen		**12.155.637,64**	**12.156**
darunter: an Kreditinstituten Euro -,- (i. Vj. -,-)			
an Finanzdienstleistungsinstituten Euro -,- (i. Vj. -,-)			
8. Anteile an verbundenen Unternehmen		**25.000,00**	**25**
darunter: an Kreditinstituten Euro -,- (i. Vj. -,-)			
an Finanzdienstleistungsinstituten Euro -,- (i. Vj. -,-)			
11. Immaterielle Anlagewerte			
b) entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	3.365.834,00		6.857
d) geleistete Anzahlungen	68.704,65		9
		3.434.538,65	**6.866**
12. Sachanlagen		**6.567.859,55**	**7.019**
14. Sonstige Vermögensgegenstände		**7.049.879,77**	**4.362**
15. Rechnungsabgrenzungsposten		**1.224.135,22**	**1.871**
Summe der Aktiva		**7.308.636.451,13**	**6.220.060**

Passivseite

IN EURO				VORJAHR IN TSD. EURO
1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten				
a) täglich fällig		0,00		16
b) mit vereinbarter Laufzeit oder Kündigungsfrist		4.673.759.406,45		4.119.059
			4.673.759.406,45	**4.119.075**
2. Verbindlichkeiten gegenüber Kunden				
b) andere Verbindlichkeiten				
ba) täglich fällig	7.113.392,07			7.471
bb) mit vereinbarter Laufzeit oder Kündigungsfrist	0,00			0
		7.113.392,07		
			7.113.392,07	**7.471**
5. Sonstige Verbindlichkeiten			**109.161.887,27**	**85.390**
6. Rechnungsabgrenzungsposten			**1.742.803.363,72**	**1.475.153**
7. Rückstellungen				
a) Pensionsrückstellungen		3.800.000,00		0
b) Steuerrückstellungen		119.676,19		53
c) andere Rückstellungen		80.357.131,57		76.743
			84.276.807,76	**76.796**
9. Nachrangige Verbindlichkeiten			**87.331.558,79**	**87.282**
11. Fonds für allgemeine Bankrisiken			**84.465.000,00**	**24.465**
12. Eigenkapital				
a) gezeichnetes Kapital				
– Grundkapital		83.103.744,00		60.439
– Einlagen stiller Gesellschafter		230.000.000,00		230.000
b) Kapitalrücklage		205.470.496,80		52.838
c) Gewinnrücklagen				
cd) andere Gewinnrücklagen		1.150.794,27		1.151
			519.725.035,07	**344.428**
Summe der Passiva			**7.308.636.451,13**	**6.220.060**

IN EURO				VORJAHR IN TSD. EURO
1. Eventualverbindlichkeiten				
b) Verbindlichkeiten aus Bürgschaften und Gewährleistungsverträgen			**161.927.860,56**	24.324
2. Andere Verpflichtungen				
c) Unwiderrufliche Kreditzusagen			**24.945.028,60**	35.944

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG DER TEAMBANK AG NÜRNBERG

FÜR DIE ZEIT VOM 01.01. – 31.12.2011

Aufwendungen

IN EURO				VORJAHR IN TSD. EURO
1. Zinsaufwendungen			**133.114.602,36**	**153.626**
2. Provisionsaufwendungen			**188.524.057,07**	**156.159**
4. Allgemeine Verwaltungsaufwendungen				
a) Personalaufwand				
aa) Löhne und Gehälter	58.044.422,91			57.529
ab) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	15.491.109,90	73.535.532,81		11.878
darunter: für Altersversorgung Euro 5.552.130,68	(i.Vj. 1.871.551,50)			
b) andere Verwaltungsaufwendungen		91.653.695,44	**165.189.228,25**	**81.735**
5. Abschreibungen und Wertberichtigungen auf immaterielle Anlagewerte und Sachanlagen			**4.911.688,38**	**5.512**
6. Sonstige betriebliche Aufwendungen			**9.127.120,21**	**7.286**
7. Abschreibungen und Wertberichtigungen auf Forderungen und bestimmte Wertpapiere sowie Zuführungen zu Rückstellungen im Kreditgeschäft			**30.033.334,36**	**93.532**
10. Aufwendungen aus der Zuführung zum Fonds für allgemeine Bankrisiken gemäß § 340g Abs. 2 HGB			**60.000.000,00**	**12.000**
11. Außerordentliche Aufwendungen			**0,00**	**1.938**
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag			**41.889.406,67**	**22.021**
14. Auf Grund einer Gewinngemeinschaft, eines Gewinnabführungs- oder Teilgewinnabführungsvertrags abgeführte Gewinne			**65.442.388,42**	**50.754**
15. Jahresüberschuss			**0,00**	**0**
Summe der Aufwendungen			**698.231.825,72**	**653.970**

Erträge

IN EURO			VORJAHR IN TSD. EURO
1. Zinserträge aus			
a) Kredit- und Geldmarktgeschäften	566.295.115,11		547.725
b) festverzinslichen Wertpapieren und Schuldbuchforderungen	162.358,07	**566.457.473,18**	**251**
2. Laufende Erträge aus			
a) Aktien und anderen nicht festverzinslichen Wertpapieren	4.038,19		8
b) Beteiligungen	271.787,32	**275.825,51**	**272**
4. Provisionserträge		**113.757.959,53**	**93.324**
8. Sonstige betriebliche Erträge		**17.740.567,50**	**12.390**
Summe der Erträge		**698.231.825,72**	**653.970**

1. Jahresüberschuss	**-,-**	**-,-**
8. Bilanzgewinn	**-,-**	**-,-**

ANHANG

Allgemeine Angaben

Der Jahresabschluss der TeamBank AG Nürnberg, Nürnberg (im Folgenden kurz als TeamBank bezeichnet) für das Geschäftsjahr 2011 wurde unter Beachtung der allgemeinen und bankspezifischen Vorschriften des Handelsgesetzbuches (HGB), der einschlägigen Vorschriften des Aktiengesetzes (AktG), des Kreditwesengesetzes (KWG) und der Rechnungslegungsverordnung für Kreditinstitute und Finanzdienstleistungsinstitute (RechKredV) in der derzeit gültigen Fassung erstellt.

Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze sowie Ausweismethoden

Die Position **Barreserve** ist mit dem Nominalwert angesetzt.

Die Bewertung der Forderungen, die ausnahmslos Bestandteil des Umlaufvermögens sind, erfolgt nach dem strengen Niederstwertprinzip des § 253 Abs. 4 Satz 2 in Verbindung mit § 340e Abs. 1 Satz 2 HGB.

Forderungen an Kreditinstitute werden mit Nominalwerten angesetzt. **Forderungen an Kunden** sind in Anwendung von § 23 Satz 1 RechKredV mit dem Bruttowert, einschließlich Zinsen und Gebühren, ausgewiesen und um angemessene Einzel- und Pauschalwertberichtigungen gekürzt. Die künftigen Rechnungsperioden zuzurechnenden Zinsen und Gebühren werden unter den passiven Rechnungsabgrenzungen ausgewiesen und annuitätisch auf die Laufzeit verteilt. Die aufgelösten Abgrenzungsbeträge sind im Zinsergebnis enthalten.

Die Einzelwertberichtigungen auf Forderungen an Kunden werden unter Anwendung eines automatisierten – auf internen Ratingverfahren aufbauenden – Systems ermittelt. Diesem liegt ein barwertiger Bewertungsansatz zugrunde. Einzelwertberichtigungen werden aufgelöst, sobald sich der Wert der Kundenforderung erhöht hat.

Für das Teilportfolio Österreich wurde die Bewertungsmethodik auf Grund von empirischen Erkenntnissen in 2011 geändert und zusätzlich Risikovorsorge gebildet. Der hierauf entfallende Risikoaufwand betrug im Geschäftsjahr 2011 6,4 Mio. Euro.

Latenten Kreditrisiken wird durch Bildung von Pauschalwertberichtigungen Rechnung getragen. Es finden dabei die Grundsätze der Finanzverwaltung zur steuerlichen Anerkennung von Pauschalwertberichtigungen bei Kreditinstituten Anwendung.

Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere, die ausschließlich dem Liquiditätsvorsorgebestand zugeordnet sind, werden nach dem strengen Niederstwertprinzip bewertet, wobei § 253 Abs. 5 Satz 1 HGB beachtet wird.

Beteiligungen und Anteile an verbundenen Unternehmen werden mit den Anschaffungskosten angesetzt. Zum Bilanzstichtag waren außerplanmäßige Abschreibungen auf die Beteiligungsbuchwerte nicht erforderlich.

Software wird entsprechend der IDW Stellungnahme zur Rechnungslegung IDW RS HFA 11 unter **Immaterielle Anlagewerte** ausgewiesen und linear über die Nutzungsdauer abgeschrieben.

Die Bewertung von **Sachanlagen** erfolgt zu Anschaffungskosten, die – soweit es sich um abnutzbare Vermögensgegenstände handelt – um planmäßige lineare Abschreibungen entsprechend der erwarteten Nutzungsdauer gemindert werden. Die TeamBank orientiert sich hierbei an den amtlichen Abschreibungstabellen für Mobilien, soweit diese der wirtschaftlichen Nutzungsdauer entsprechen. Gemäß dem Grundsatz der Wesentlichkeit werden geringwertige Wirtschaftsgüter im Jahr des Zugangs voll abgeschrieben. Geringwertige Wirtschaftsgüter, die in den Geschäftsjahren 2008 und 2009 angeschafft wurden, werden weiterhin in einem Sammelposten fortgeführt und mit einem 1/5 pro Jahr gewinnmindernd aufgelöst.

Sofern bei Vermögensgegenständen des Sachanlagevermögens eine dauerhafte Wertminderung eintritt, wird eine außerplanmäßige Abschreibung vorgenommen.

Aus der Übertragung der **Pensionsverpflichtungen** auf externe Versorgungsträger besteht eine Nachschussverpflichtung bei Unterdeckung durch einen nicht ausreichenden Zeitwert bzw. durch notwendige Anpassungen der Rechnungsgrundlagen. Die mittelbare Verpflichtung gegenüber Organmitgliedern und Mitarbeitern aus der nach der Übertragung bei der TeamBank verbliebenen Subsidiärhaftung beträgt zum Bilanzstichtag 82,7 Mio. Euro. Den Verpflichtungen stehen Vermögenswerte von 78,9 Mio. Euro gegenüber. Die TeamBank nimmt erstmals in 2011 das Wahlrecht der bilanziellen Erfassung des Unterschiedsbetrags zwischen Verpflichtung und Vermögenswerte in Anspruch um frühzeitig Vorsorge für eine eventuelle Inanspruchnahme aus der Nachschussverpflichtung geleistet zu haben.
Die Pensionsverpflichtungen wurden nach versicherungsmathematischen Grundsätzen auf Basis der biometrischen Annahmen der Richttafeln 2005 G von Klaus Heubeck unter Anwendung der Projected Unit Credit Method ermittelt. Die Ermittlung der Verpflichtungen erfolgte unter der Annahme eines Trends bei der Gehaltsentwicklung von 2,25 % und einer Entwicklung des Rententrends von 2,00 %, die Fluktuationsquote wurde mit 1,94 % geschätzt. Die Diskontierung erfolgte unter Anwendung von § 253 Abs. 2 Satz 2 HGB mit 5,14 %.

Die Rückstellungen für **Altersteilzeit**- sowie **Vorruhestandsverpflichtungen** wurden nach barwertigen versicherungsmathematischen Grundsätzen auf Basis der biometrischen Annahmen der Richttafeln 2005 G von Klaus Heubeck ermittelt. Der Gehaltstrend wurde mit 2,25 % angenommen. Die Diskontierung erfolgte laufzeitenadäquat mit einem Rechnungszins von 3,94 %.

Die Rückstellung für **Jubiläumsgeldverpflichtungen** wurde ebenso nach barwertigen versicherungsmathematischen Grundsätzen auf Basis der biometrischen Annahmen der Richttafeln 2005 G von Klaus Heubeck ermittelt. Die Ermittlung der Rückstellung erfolgte unter der Annahme eines Trends bei Gehaltsentwicklung und Entwicklung der Beitragsbemessungsgrenze von 2,25 %, die Fluktuationsquote wurde auf der Grundlage unternehmensindividueller Erfahrungswerte mit 3,30 % geschätzt. Die Diskontierung erfolgte unter Anwendung von § 253 Abs. 2 Satz 2 HGB mit 5,14 %.

Die übrigen **Rückstellungen** sind ausreichend bemessen und tragen allen erkennbaren Risiken und ungewissen Verpflichtungen Rechnung. Zur Bemessung der Rückstellung wurden die Abzinsungssätze gem. § 253 Abs. 2 Satz 4 HGB verwendet.

Der Ausweis von Zinsaufwendungen aus der **Aufzinsung von Rückstellungen** erfolgt unter Berücksichtigung von § 29 RechKredV unter den sonstigen betrieblichen Aufwendungen. Die TeamBank wendet bei der Rückstellungsbildung die Nettomethode an, entsprechend werden Erträge aus der

Abzinsung von Rückstellungen mit den Aufwendungen aus der Zuführung verrechnet. Zinserträge aus der Abzinsung von Erfüllungsbeträgen sind daher nicht im sonstigen betrieblichen Ergebnis enthalten.

Verbindlichkeiten sind zu ihrem Erfüllungsbetrag bilanziert. Unterschiedsbeträge zwischen Auszahlungs- und höherem Rückzahlungsbetrag werden in den aktiven Rechnungsabgrenzungsposten eingestellt und planmäßig auf die Laufzeit verteilt.

Die TeamBank hat im Geschäftsjahr 2011 die Vorsorgereserven gemäß § 340f HGB i.H.v. 50 Mio. Euro aufgelöst und im Gegenzug 60 Mio. Euro in den Fonds für allgemeine Bankrisiken nach § 340g HGB eingestellt. Mit der Erhöhung des **Fonds für allgemeine Bankrisiken** wird einerseits den steigenden regulatorischen Anforderungen auf Grund der Banken- und Finanzkrise Rechnung getragen, andererseits finanzielle Risiken aus der möglichen Verschlechterung der konjunkturellen Lage abgedeckt.

Den Kreditrisiken aus den **Eventualverbindlichkeiten** und **Anderen Verpflichtungen**, die sich aus dem Rückgriff gegenüber dem Kunden ergeben, wird durch die Bildung angemessener Rückstellungen für Kreditrisiken Rechnung getragen. Derzeit wird für die Kalkulation des Risikos der Inanspruchnahme auf das Risikoprofil des Ratenkreditportfolios der Bank abgestellt.

Die Steuerung des Zinsänderungsrisikos im Bankbuch der TeamBank begründet keine Bewertungseinheiten im Sinne des § 254 HGB. Folglich ermittelt die TeamBank im Rahmen der **verlustfreien Bewertung des Bankbuchs** ob dem Wert der Leistungsverpflichtungen insgesamt ein ausreichend hoher Gegenleistungsanspruch gegenübersteht. Hierbei wird die barwertige Methode in Anlehnung an den Entwurf der IDW Stellungnahme zur Rechnungslegung IDW ERS BFA 3 angewandt, wobei neben dem reinen Zinsüberschuss die Risikokosten, Provisionsaufwendungen sowie der anteilige Verwaltungsaufwand Berücksichtigung finden. Ein Verpflichtungsüberschuss, der eine Drohverlustrückstellung begründen würde, bestand zum Stichtag nicht.

Der Ausweis **latenter Steuern** erfolgt beim steuerlichen Organträger, der DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main.

Vermögensgegenstände und Schulden in **Fremdwährung** bestanden zum Abschlussstichtag nicht.

ERLÄUTERUNGEN ZUR BILANZ

Laufzeitgliederung ausgewählter Bilanzpositionen nach Restlaufzeiten:

IN TSD. EURO	31.12.2011	31.12.2010
Forderungen an Kreditinstitute (Aktivposten Nr. 3b)		
bis drei Monate	2.942	3.017
mehr als drei Monate bis ein Jahr	1.057	1.675
Forderungen an Kunden (Aktivposten Nr. 4)		
bis drei Monate	403.912	358.315
mehr als drei Monate bis ein Jahr	1.160.224	1.030.834
mehr als ein Jahr bis fünf Jahre	4.370.467	3.826.523
mehr als fünf Jahre	1.109.966	797.427
unbestimmte Laufzeit	170.645	156.016
Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere (Aktivposten Nr. 5)		
im Folgejahr fällig	5.018	5.145
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten (Passivposten Nr. 1b)		
bis drei Monate	400.295	438.428
mehr als drei Monate bis ein Jahr	1.168.464	1.135.632
mehr als ein Jahr bis fünf Jahre	2.840.000	2.490.000
mehr als fünf Jahre	265.000	55.000

Beziehungen zu verbundenen Unternehmen

IN TSD. EURO	31.12.2011	31.12.2010
Forderungen an Kreditinstitute	53.039	10.453
Sonstige Vermögensgegenstände	2.757	714
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	4.664.609	4.103.244
Verbindlichkeiten gegenüber Kunden	1.775	1.519
Sonstige Verbindlichkeiten	96.289	65.070
Rückstellungen	7.833	8.529
Nachrangige Verbindlichkeiten	75.229	75.180

Anleihen und Schuldverschreibungen

Die im Bestand befindlichen Anleihen und Schuldverschreibungen (Aktivposten Nr. 5) sind börsenfähig und börsennotiert.

Sonstige Vermögensgegenstände

Der Posten enthält folgende wesentliche Beträge

IN TSD. EURO	31.12.2011	31.12.2010
Forderungen aus Provisionsrückerstattung	3.050	2.501
Provisionen aus Versicherungsvermittlung	2.614	642

Aktiver Rechnungsabgrenzungsposten

Der Rechnungsabgrenzungsposten enthält 2 Tsd. Euro (Vj. 5 Tsd. Euro) nach § 250 Abs. 3 HGB (Disagio), die über die Laufzeit verteilt werden, und 1.222 Tsd. Euro (Vj. 1.866 Tsd. Euro) sonstige Rechnungsabgrenzungen.

Sonstige Verbindlichkeiten

Der Posten enthält folgende wesentliche Beträge

IN TSD. EURO	31.12.2011	31.12.2010
Verbindlichkeit aus Gewinnabführungsvertrag	54.433	40.005
Verbindlichkeit aus Ertragsteuerumlagen	38.744	21.595
Provisionsverbindlichkeiten	9.473	17.867

Die Verbindlichkeit aus dem **Gewinnabführungsvertrag** gegenüber der DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main, entsteht rechtlich erst mit Feststellung des Jahresabschlusses nach dem Stichtag 31.12.2011.

Passiver Rechnungsabgrenzungsposten

Hierin sind aus Teilzahlungsfinanzierungsgeschäften berechnete Zinsen und Gebühren, die künftige Rechnungsperioden betreffen, in Höhe von 1.743 Mio. Euro (Vj. 1.475 Mio. Euro) enthalten.

Rückstellungen

In den **anderen Rückstellungen** sind im Wesentlichen folgende Posten ausgewiesen:

IN TSD. EURO	31.12.2011	31.12.2010
Bonifikationen für Vermittlungen im Kreditgeschäft	18.057	25.273
Rückstellungen aus dem Personalbereich	13.756	12.059
RKV Stornorückstellung	13.649	9.400
Rückstellung für Gebührenerstattung	12.832	0
Rückstellung für Teilgewinnabführung stille Einlagen	7.833	8.529

Die **RKV Stornorückstellung** wurde für Provisionsrückforderungen aus Restkreditversicherungen (RKV) in Höhe der zu erwartenden Inanspruchnahme gebildet. Sie betrifft daher voraussichtlich eintretende Rückbelastungen des Versicherers, die die TeamBank nicht an Kooperationspartner durchreichen kann.

Für drohende Regressansprüche aus bis Januar 2010 erhobenen Gebühren bei der Kreditvergabe hat die TeamBank eine Rückstellung für **Gebührenerstattung** gebildet.

Die Rückstellungen im Personalbereich betreffen insbesondere die Ansprüche der Mitarbeiter bezüglich **Leistungsbonifikation und Tantiemen** für den Zeitraum bis zum 31.12.2011 in Höhe von 6.569 Tsd. Euro (Vj. 7.038 Tsd. Euro). Die Rückstellung für Tantiemen an außertariflich bezahlte Mitarbeiter orientiert sich an einzelvertraglich fixierten Basiswerten. Die Leistungsbonifikationen orientieren sich ebenfalls an Basiswerten, die auf der Grundlage von Mitarbeitergesprächen mit einem Faktor zwischen 0 % und 200 % gewichtet werden.

Die Rückstellung für **Teilgewinnabführung** entfällt auf im Eigenkapital enthaltene, variabel verzinsliche Einlagen stiller Gesellschafter. Die Höhe der Ausschüttung wird aufgrund vertraglicher Regelungen erst im Folgejahr bestimmt.

Nachrangige Verbindlichkeiten

Für die nachrangigen Verbindlichkeiten sind im Geschäftsjahr Zinsaufwendungen in Höhe von 2.383 Tsd. Euro (Vj. 1.959 Tsd. Euro) angefallen.

Folgende nachrangige Verbindlichkeiten (in Tsd. Euro) übersteigen 10 % des Gesamtbetrags der Position:

Betrag	Zinssatz	Fälligkeit
10.000	2,756 % variabel	09.07.2014
20.000	2,290 % variabel	07.09.2015
20.000	2,284 % variabel	04.11.2015
20.000	2,115 % variabel	22.02.2016

Alle nachrangigen Verbindlichkeiten sind während der gesamten Laufzeit unkündbar, die Aufrechnung des Rückzahlungsanspruchs ist ausgeschlossen.

Die Bedingungen der nachrangigen Verbindlichkeiten entsprechen den Vorschriften des § 10 Abs. 5a KWG.

Eigenkapital

Das **gezeichnete Kapital** (Grundkapital) beträgt 83.104 Tsd. Euro und ist eingeteilt in 162.312 Stückaktien, dies entspricht einem rechnerischen Nennwert von 512 Euro.

Folgende im Eigenkapital ausgewiesenen stillen Einlagen (in Tsd. Euro) weisen eine Befristung auf:

Betrag	Laufzeitende
30.000	31.12.2013
100.000	31.12.2016

Der **Kapitalrücklage** wurde durch eine im Geschäftsjahr durchgeführte Kapitalerhöhung Mio. Euro 153 zugeführt.

Eventualverbindlichkeiten

Unter den Eventualverbindlichkeiten werden von der Bank abgegebene Garantien in Höhe von 161,9 Mio. Euro (Vj. 24,3 Mio. Euro) für die Einlösung ausstehender Forderungen aus Kreditkartenumsätzen aus der easyCredit-Card Funktion gegenüber Volksbanken und Raiffeisenbanken gezeigt.

Andere Verpflichtungen

Als Andere Verpflichtungen werden unwiderrufliche Kreditzusagen in Höhe von 24,9 Mio. Euro (Vj. 35,9 Mio. Euro) ausgewiesen, die ausschließlich auf eingeräumte, nicht ausgenutzte Limite im Kreditkartengeschäft entfallen.

ERLÄUTERUNGEN ZUR GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

Zinserträge

Die in 2009 eingeleitete fristenkongruente Refinanzierung der Bank führt zu einer Verminderung der zur Gesamtbanksteuerung eingesetzten Zinssicherungsgeschäfte. Daher ist der Zinsertrag der Höhe nach nicht mit dem Vorjahr vergleichbar. Ein entsprechender Effekt zeigt sich auch bei den Zinsaufwendungen. Des Weiteren wirkt sich die Erfassung der Rückstellung für Gebührenerstattung ertragsmindernd aus.

Provisionserträge

In dieser Position sind im Wesentlichen Erträge aus der Vermittlung von Restkreditversicherungen in Höhe von 103.046 Tsd. Euro (Vj. 82.524 Tsd. Euro) ausgewiesen. Diesen Provisionserträgen stehen Provisionsaufwendungen an Partnerbanken gegenüber.

Sonstige betriebliche Erträge

In dieser Position sind folgende wesentliche Beträge enthalten:

IN TSD. EURO	2011	2010
Erträge aus der Auflösung von anderen Rückstellungen	9.852	3.623
Weiterverrechnung von Marketingleistungen an Partnerbanken	6.477	7.622

Von den Erträgen aus der Auflösung von Rückstellungen entfallen 7.118 Tsd. Euro auf den Verzicht von Provisionsansprüchen eines ehemaligen Vertriebspartners außerhalb der genossenschaftlichen Finanzgruppe.

Sonstige betriebliche Aufwendungen

In dieser Position sind im Wesentlichen folgende Beträge ausgewiesen:

IN TSD. EURO	2011	2010
Marketingleistungen für Volksbanken und Raiffeisenbanken	5.792	4.751
Zuführung zu Rückstellung für Abfindungszahlungen	1.246	305
Aufzinsung von Rückstellungen	1.038	641

Steuern vom Einkommen und vom Ertrag

Vom Organträger wurden im Geschäftsjahr auf Basis einer fiktiven Veranlagung Steuerumlagen in Höhe von 38.744 Tsd. Euro (Vj. 21.595 Tsd. Euro) und für Vorjahre 2.585 Tsd. Euro (Vj. 0 Tsd. Euro) berechnet.

Aufgliederung der Erträge nach geografischen Märkten

In den von der TeamBank dargestellten Zahlen sind aus der Geschäftstätigkeit in Österreich nachstehende Beträge enthalten:

IN TSD. EURO	2011	2010
Zinserträge	12.596	7.234
Provisionserträge	3.572	3.303
Sonstige betriebliche Erträge	99	59

SONSTIGE ERLÄUTERUNGEN

Entwicklung des Anlagevermögens

Die Entwicklung der Vermögensgegenstände des Anlagevermögens stellt sich im Geschäftsjahr wie folgt dar:

IN TSD. EURO	Anschaffungs-kosten	Zugang	Abgang	Abschreibung kumuliert	Buchwert Geschäftsjahr	Buchwert Vorjahr	Abschreibung im Geschäftsjahr
Beteiligungen	12.156	0	0	0	12.156	12.156	0
Anteile an verbundenen Unternehmen	25	0	0	0	25	25	0
Immaterielle Anlagewerte	18.735	155	0	15.455	3.435	6.866	3.586
Sachanlagen	23.717	1.215	659	17.705	6.568	7.020	1.326
davon Betriebs- und Geschäfts-ausstattung	23.717	1.215	659	17.705	6.568	7.020	1.326
Gesamt	**54.633**	**1.370**	**659**	**33.160**	**22.184**	**26.067**	**4.912**

SONSTIGE ANGABEN

Termingeschäfte / Angaben über marktrisikobehaftete Geschäfte

Das Nominalvolumen der nicht bilanzwirksamen derivativen Geschäfte (ausschließlich Zins-Swaps) belief sich am 31.12.2011 auf 889,1 Mio. Euro (Vj. 1.382,8 Mio. Euro). Es handelt sich um im Rahmen der Aktiv-/Passivsteuerung abgeschlossene Sicherungsgeschäfte.

Zur Bestimmung des beizulegenden Zeitwerts greift die Bank auf die Marktwertmethode zurück und bestimmt hierzu den Saldo der positiven und negativen Marktwerte ohne die in der Bilanz ausgewiesenen Zinsabgrenzungen.

Nominalbetrag nach Restlaufzeit (in Mio. Euro)

Zinsbezogene Geschäfte	<= 1 Jahr	1 –5 Jahre	> 5 Jahre	Summe	Marktwert
OTC-Produkte Zins-Swaps	277,2	587,6	24,3	889,1	-17,9

Haftungsverhältnisse und sonstige finanzielle Verpflichtungen

Im Rahmen der Zugehörigkeit zur Sicherungseinrichtung des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V., Berlin hat die TeamBank eine Garantieerklärung übernommen. Die mögliche Leistungspflicht hieraus beträgt 14.329 Tsd. Euro.

Weitere sonstige finanzielle Verpflichtungen in Höhe von 29.420 Tsd. Euro ergeben sich im Wesentlichen aus längerfristig abgeschlossenen Miet-, Leasing- und Wartungsverträgen, aus begonnenen Investitionsvorhaben sowie aus Sponsoringverträgen.

Nicht in der Bilanz enthaltene Geschäfte

Hierbei handelt es sich um Operating-Leasing-Verträge sowie die Auslagerung von betrieblichen Funktionen:

Operating-Leasingverträge Fuhrpark mit Restlaufzeiten von 1 – 4 Jahren:
4.224 Tsd. Euro (Gesamtvolumen)

Der Einsparung von Refinanzierungskosten bei der Anschaffung des Fuhrparks stehen Aufwendungen für Bereitstellung und Service gegenüber. Risiken bestehen im Falle der vorzeitigen Beendigung der Leasingverträge.

Die Auslagerungen für den IT-Betrieb betreffen das Kernbankensystem, Web- und Softwareservice sowie die Datenarchivierung. Die Auslagerungsverträge weisen Restlaufzeiten von bis zu 62 Monaten auf und umfassen ein Gesamtvolumen von 39.681 Tsd. Euro.

Die Auslagerungen erfolgten aus Gründen der Wirtschaftlichkeit und Sicherheit. Risiken bestehen im Falle des Ausfalls von für den Betrieb notwendigen IT-Anwendungen, denen die Bank durch angemessene Notfallkonzepte begegnet. Dem Datenschutzrisiko begegnet die Bank durch Einbindung ihres Datenschutzbeauftragten.

Gesamthonorar des Abschlussprüfers

Die folgenden Beträge wurden im Geschäftsjahr 2011 für Leistungen der Ernst & Young GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, München, aufwandswirksam erfasst (Werte in Tsd. Euro):

Abschlussprüfungsleistungen	376
andere Bestätigungsleistungen	2
Steuerberatungsleistungen	0
sonstige Leistungen	49
Gesamtbetrag	**427**

Beteiligungen

Es besteht eine Beteiligung von mehr als 5 % an der großen Kapitalgesellschaft SCHUFA Holding AG, Wiesbaden.

Mitarbeiter

Im Geschäftsjahr 2011 waren durchschnittlich 1.096 MitarbeiterInnen, davon 16 in der Niederlassung Österreich, sowie zusätzlich 11 Auszubildende bei uns beschäftigt. Der durchschnittliche Personalstand gliedert sich wie folgt:

	männlich	weiblich	Summe
Vollzeitbeschäftigte	388	452	840
Teilzeitbeschäftigte	13	243	256
Summe	**401**	**695**	**1.096**

Mitgliedschaften

Die TeamBank ist Mitglied im Bundesverband und Garantiefonds des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V., Berlin. Darüber hinaus bestehen Mitgliedschaften im Bankenfachverband e.V., Berlin, in der BAG Bankenarbeitsgemeinschaft e.V., Mönchengladbach, im Österreichischen Genossenschaftsverband, in der Volksbank Akademie, Wien, sowie in der Banken & Bankiers Wirtschaftskammer, Österreich.

Organbezüge

Die Gesamtbezüge unserer Vorstände für das Geschäftsjahr 2011 betrugen 1.467 Tsd. Euro. Die Vergütungen an die Mitglieder des Aufsichtsrates beliefen sich auf 202 Tsd. Euro. An unsere Beiräte wurden 71 Tsd. Euro geleistet.

Die Pensionsverpflichtungen für frühere Geschäftsführer und deren Hinterbliebene wurden mit Wirkung vom 01.01.2009 auf einen Pensionsfonds der R+V Pensionsfonds AG, Wiesbaden ausgegliedert.

Mitglieder des Vorstandes

Alexander Boldyreff, *Stelle (seit 01.01.2011)*
Vorsitzender, Strategie und Kundenbank

Dr. Christiane Decker, *Nürnberg*
Neue Märkte, Portfolio- und Produktionsbank

Christian Polenz, *Schwabach*
Produkt- und Steuerungsbank

Mitglieder des Aufsichtsrates

In der Zusammensetzung des Aufsichtsrates ergaben sich 2011 folgende personelle Veränderungen:

Herr Hans Höglauer schied zum 19.05.2011 aus dem Aufsichtsrat der TeamBank aus. Herr Wilfried Gerling wurde am 19.05.2011 von der Hauptversammlung in den Aufsichtsrat gewählt.

Die Zusammensetzung des Aufsichtsrates der TeamBank stellt sich zum 31.12.2011 wie folgt dar:

Albrecht Merz, *Frankfurt am Main (Aufsichtsratsvorsitzender)*
Vorstandsmitglied der DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt/Main

Hermann Backhaus, *Hagen*
Vorstandsvorsitzender der Märkischen Bank eG, Hagen

Frank-Henning Florian, *Wiesbaden*
Vorstandsvorsitzender der R+V Lebensversicherung AG, Wiesbaden

Angela Friedl, *Schwarzenbruck*
Bankangestellte

Wilfried Gerling, *Pfaffenhofen/Ilm (seit 19.05.2011)*
Vorstandsvorsitzender Hallertauer Volksbank eG, Pfaffenhofen/Ilm

Dr. Holger Hatje, *Berlin*
Vorstandsvorsitzender der Berliner Volksbank eG, Berlin

Hans Höglauer, *Reit im Winkl (bis 19.05.2011)*
Vorstandsmitglied der VR-Bank Rosenheim-Chiemsee eG, Rosenheim

Mario Kowallek, *Dresden*
Vorsitzender des Betriebsrats Südost der TeamBank AG Nürnberg

Dagmar Kropinski, *Stelle*
Vorsitzende des Gesamtbetriebsrats der TeamBank AG Nürnberg

Leonhard Peter, *Nürnberg*
Vorsitzender des Betriebsrats Zentrale der TeamBank AG Nürnberg

Dr. Wolfgang Thomasberger, *Bad Dürkheim*
Vorstandsvorsitzender VR BANK Rhein-Neckar eG, Mannheim

Ulrich Tolksdorf, *Idstein*
Vorstandsvorsitzender der vr bank Untertaunus eG, Idstein

Frank Westhoff, *Frankfurt am Main (stellvertretender Aufsichtsratsvorsitzender)*
Vorstandsmitglied der DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt/Main

Mutterunternehmen

Die TeamBank ist eine Tochtergesellschaft der DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main. Unser Abschluss wird in den Konzernabschluss der DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main, einbezogen.

Dieser wird beim Handelsregister Frankfurt am Main unter HRB 45651 hinterlegt.

Nürnberg, den 10. Februar 2012
TeamBank AG Nürnberg

Der Vorstand

Alexander Boldyreff

Dr. Christiane Decker

Christian Polenz

BESTÄTIGUNGSVERMERK DES ABSCHLUSSPRÜFERS

Wir haben den Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang – unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der TeamBank AG Nürnberg, Nürnberg, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2011 bis 31.Dezember 2011 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften liegen in der Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über den Jahresabschluss unter Einbeziehung der Buchführung und über den Lagebericht abzugeben.

Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung nach § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung vorgenommen. Danach ist die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass Unrichtigkeiten und Verstöße, die sich auf die Darstellung des durch den Jahresabschluss unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und durch den Lagebericht vermittelten Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage wesentlich auswirken, mit hinreichender Sicherheit erkannt werden. Bei der Festlegung der Prüfungshandlungen werden die Kenntnisse über die Geschäftstätigkeit und über das wirtschaftliche und rechtliche Umfeld der Gesellschaft sowie die Erwartungen über mögliche Fehler berücksichtigt. Im Rahmen der Prüfung werden die Wirksamkeit des rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollsystems sowie Nachweise für die Angaben in Buchführung, Jahresabschluss und Lagebericht überwiegend auf der Basis von Stichproben beurteilt. Die Prüfung umfasst die Beurteilung der angewandten Bilanzierungsgrundsätze und der wesentlichen Einschätzungen der gesetzlichen Vertreter sowie die Würdigung der Gesamtdarstellung des Jahresabschlusses und des Lageberichts. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss den gesetzlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft. Der Lagebericht steht in Einklang mit dem Jahresabschluss, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

München, den 22. Februar 2012
Ernst & Young GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Bauer	Then
Wirtschaftsprüfer	Wirtschaftsprüfer

BERICHT DES AUFSICHTSRATES

Zusammenarbeit mit dem Vorstand

Der Aufsichtsrat hat die Geschäftsführung des Vorstands im Geschäftsjahr 2011 nach den gesetzlichen und satzungsmäßigen Vorschriften überwacht sowie über die ihm vorgelegten zustimmungsbedürftigen Geschäfte entschieden.
Über die Lage und Entwicklung der Bank sowie den allgemeinen Geschäftsverlauf wurde der Aufsichtsrat während des Geschäftsjahres regelmäßig, zeitnah und umfassend durch mündliche und schriftliche Berichte des Vorstandes unterrichtet und konnte sich so von der Ordnungsmäßigkeit der Geschäftsführung überzeugen.

Wichtige Einzelvorgänge sind dem Aufsichtsrat zur Entscheidung vorgelegt worden.

Aufsichtsratssitzungen und Schwerpunkte der Tätigkeit des Aufsichtsrates

Der Aufsichtsrat hat im Berichtszeitraum am 3. März, 19. Mai, 30. September und 15. Dezember 2011 Sitzungen abgehalten. Der Präsidialausschuss ist zweimal zusammengetreten. Dem Aufsichtsrat wurden insbesondere regelmäßig Berichte zur wirtschaftlichen Lage, Vertriebsberichte sowie Risikoberichte erstattet. Zwischen den Aufsichtsratssitzungen hat der Vorstand den Aufsichtsrat schriftlich und mündlich über wichtige Vorgänge informiert.
Im Rahmen der vier Sitzungen stand neben der Erörterung des laufenden Geschäfts die Geschäftspolitik einschließlich der Entwicklung der Risikosituation und der Kenntnisnahme der Risikostrategien im Mittelpunkt. Die Planung zur Stärkung der Kernkapitalquote und Gesamtkennziffer bildete in der Sitzung am 3. März, die Auswirkungen der Ratenplanflexibilisierung bildeten in den Sitzungen am 3. März und 19. Mai einen Schwerpunkt der Beratung.

Die Information und Beratung über die Planungen des easyCredit Hauses, der neuen Verwaltung der Gesellschaft, bildeten einen Schwerpunkt in den Sitzungen am 3. März, 30. September und 15. Dezember. Die Geschäftsfeldstrategie sowie die Mehrjahresplanung 2012 bis 2015 wurden in der Sitzung am 30. September und 15. Dezember eingehend erörtert. Über die vertrieblichen Maßnahmen zum weiteren Ausbau des Geschäfts und Weiterentwicklung des Geschäftsmodells wurde in den Sitzungen am 30. September und 15. Dezember beraten. Die Weiterentwicklung der easyCredit Shops stand im Fokus der Sitzungen am 30. September und 15. Dezember. Die Risikoentwicklung in Österreich war Thema in den Sitzungen am 30. September und 15. Dezember.

Die neue Geschäftsverteilung ab dem 1. Februar 2012 ist in der Sitzung am 30. September entschieden worden. In der Sitzung am 15. Dezember wurde über das Vergütungssystem für den Vorstand beraten. Der Aufsichtsrat wurde vom Vorstand in dieser Sitzung über die Ausgestaltung der Vergütungssysteme informiert.

Der Vorsitzende des Aufsichtsrates hat sich auch außerhalb der Sitzungen in regelmäßigen Gesprächen mit dem Vorstandsvorsitzenden über wichtige Entscheidungen und besondere Geschäftsvorfälle informieren lassen. Vor und während der Abschlussprüfung stand der Aufsichtsratsvorsitzende mit dem gesetzlichen Abschlussprüfer in kontinuierlichem Kontakt.

Personelle Veränderungen im Vorstand und im Aufsichtsrat

Herr Hans Höglauer ist zum 19. Mai 2011 aus dem Aufsichtsrat ausgeschieden. Die Hauptversammlung hat mit Beschluss vom 19. Mai 2011 Herrn Wilfried Gerling, Vorstandsvorsitzender der Hallertauer Volksbank Bank eG neu in den Aufsichtsrat gewählt.

Feststellung des Jahresabschlusses

An der Sitzung des Aufsichtsrates zur Feststellung des Jahresabschlusses nahmen Vertreter der Prüfungsgesellschaft und des Konzernabschlussprüfers teil, um ausführlich über die wesentlichen Ergebnisse der Prüfung zu berichten. Sie standen darüber hinaus den Mitgliedern des Aufsichtsrates zur Beantwortung von Fragen zur Verfügung.
Der uns vom Vorstand vorgelegte Jahresabschluss zum 31. Dezember 2011 einschließlich des Lageberichts wurde von uns geprüft. Insbesondere haben wir im Rahmen der Aufsichtsratssitzung am 5. März 2012 die Gelegenheit zur direkten Erörterung einzelner Aspekte des Jahresabschlusses mit den Abschlussprüfern genutzt. Wir konnten uns dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk der vom Aufsichtsrat zum Abschlussprüfer bestellten Ernst & Young GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Stuttgart, anschließen.

Der Aufsichtsrat billigt den vom Vorstand aufgestellten Jahresabschluss, der damit festgestellt ist.

Dank

Der Aufsichtsrat dankt dem Vorstand sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der TeamBank AG Nürnberg für den hohen persönlichen Einsatz und die im Jahr 2011 geleistete Arbeit. Herrn Höglauer gilt ein besonderer Dank für seine Verdienste zum Wohle des Unternehmens.

Frankfurt am Main, den 5. März 2012

Der Aufsichtsrat

Albrecht Merz
Vorsitzender

DER BEIRAT

Der Beirat der TeamBank AG (Deutschland)

Der Beirat der TeamBank AG berät den Vorstand im Rahmen eines aktiven Meinungsaustausches. Ziele sind der vertiefte Dialog mit Multiplikatoren der öffentlichen Meinung, die weitere Verankerung der TeamBank AG in der öffentlichen Wahrnehmung, die Förderung der Zusammenarbeit zwischen der TeamBank AG und den Genossenschaftsbanken sowie die Festigung und der Ausbau der Marktposition. Der Vorstand unterrichtet zu diesem Zweck den Beirat regelmäßig über wichtige Angelegenheiten sowie über die Lage und Entwicklung des Unternehmens.
Die Beiratsmitglieder sind „Sparringspartner" des Vorstands, die in und außerhalb von Beiratssitzungen im Dialog mit dem Vorstand wichtige Impulse für die Entwicklung der TeamBank AG geben. Der Beirat hat die TeamBank AG im Geschäftsjahr 2011 aktiv begleitet. Die TeamBank AG hat sich im Geschäftsjahr mit dem Beirat insbesondere über die Konzeption des easyCredit-Liquiditätsberaters, die Entwicklung der easyCredit-Shops und die Planungen für Vertriebs- und Marketingmaßnahmen 2012 ausgetauscht.

Der Vorstand der TeamBank AG dankt dem Beirat für die konstruktive Zusammenarbeit und die wertvolle Beratung im Geschäftsjahr 2011.

Der Raiffeisenlandesbeirat Tirol der TeamBank AG (Österreich)

Zur Förderung der Zusammenarbeit zwischen der TeamBank Österreich – Niederlassung der TeamBank AG Nürnberg – und den Tiroler Raiffeisenbanken hat die TeamBank 2009 den Landesbeirat Tirol eingerichtet. Ziel ist es, den Austausch zwischen der TeamBank AG und den Partnerbanken aus dem Kreise der Raiffeisen Bankengruppe Tirol zu verbessern sowie die Vertriebskraft zu stärken.
Der Raiffeisenlandesbeirat Tirol hat die TeamBank AG im Geschäftsjahr 2011 ebenfalls aktiv belgeitet. Die TeamBank hat sich im Geschäftsjahr mit dem Raiffeisenlandesbeirat Tirol insbesondere über die Entwicklung des Geschäfts in Österreich, namentlich der Entwicklung des durch die Raiffeisenbankengruppe in Tirol vermittelten Geschäfts ausgetauscht. Im Fokus standen hier unter anderem die Maßnahmen zur Vertriebsunterstützung der Raiffeisenbanken in Tirol, die Weiterentwicklung der Rahmenbedingungen und der Produktausgestaltung sowie die Planung der Vertriebs- und Marketingmaßnahmen 2012.

Der Vorstand der TeamBank AG dankt dem Raiffeisenlandesbeirat Tirol für den intensiven Austausch im Geschäftsjahr 2011.

TeamBank AG – Mitglieder des Beirates

Brigitte Baur (seit 1. April 2011), *Nürnberg*
Vorstand, VR Bank Nürnberg

Dr. Günther Beckstein, *München*
Ministerpräsident a. D.

Gunnar Bertram, *Chemnitz*
Vorstand, Volksbank Chemnitz eG

Armin Bork, *Worms*
Vorstand, Volksbank Worms-Wonnegau eG

Werner Hölzer, *Schlüchtern*
Vorstand, Volksbank Raiffeisenbank Schlüchtern eG

Bernhard Link, *München (Beiratsvorsitzender)*
stv. Vorstandsvorsitzender, Münchner Bank eG

Dr. Ulrich Maly, *Nürnberg*
Oberbürgermeister, Stadt Nürnberg

Rainer Mellis, *Düsseldorf*
Vorstand, Volksbank Düsseldorf Neuss eG

Dr. Walter Müller, *Bad Aibling*
stv. Vorstandsvorsitzender,
Volksbank Raiffeisenbank Mangfalltal-Rosenheim eG

Matthias Osterhues, *Oldenburg*
Vorstand, Volksbank Oldenburg eG

Andreas Otto, *Remscheid*
Vorstand, Volksbank Remscheid-Solingen eG

Kurt Reinstädtler, *Saarbrücken*
Vorstand, Bank 1 Saar eG

Dr. Martin Schilling, *Siegburg*
Vorstand, VR-Bank Rhein-Sieg eG

Ralf Schmitt, *Villingen-Schwenningen*
Vorstand, Volksbank eG

Joachim Schorling, *Rinteln*
Vorstand, Volksbank in Schaumburg eG

Helmut H. Seibert, *Magdeburg*
Vorstandsvorsitzender, Volksbank Magdeburg eG

Klaus Sievers, *Niebüll*
Vorstandsvorsitzender, VR Bank eG Niebüll

Manfred Späth, *Remseck*
Vorstandssprecher, Volksbank Remseck eG

Eberhard Spies, *Schwäbisch Hall*
Vorstandsvorsitzender, VR Bank Schwäbisch Hall eG

Rainer Staffa, *Gießen*
Vorstand, Volksbank Mittelhessen

Thomas Sterthoff, *Gütersloh*
Vorstandssprecher, Volksbank Gütersloh eG

Hans Weber, *Duisburg (stv. Beiratsvorsitzender)*
Vorstandsvorsitzender, Volksbank Rhein-Ruhr eG

Jürgen Weber, *Frankfurt am Main*
Vorstandsvorsitzender, Sparda-Bank Hessen eG

Helmut Widmann, *Horgenzell*
Vorstandssprecher, Raiffeisenbank Ravensburg eG

Prof. Dr. Klaus L. Wübbenhorst, *Nürnberg*
Vorstandsvorsitzender, GfK SE

TeamBank Österreich – Mitglieder des Raiffeisenbeirates

Dr. Hannes Schmid, *Innsbruck*
(Beiratsvorsitzender)
Vorstand, Raiffeisen Landesbank Tirol AG

Mag. Peter Hechenblaickner, *Wörgl*
Geschäftsleitung, Raiffeisenbank Wörgl Kufstein eG

Mag. Christian Daxer, *St. Johann*
Geschäftsleitung, Raiffeisen RegionalBank
Fieberbrunn – St. Johann eG

Martin Santer, *Längenfeld*
Geschäftsleitung, Raiffeisenbank Längenfeld eG

STICHWORTVERZEICHNIS

A
Alpha-Zentrum 52f.
Anhang 102ff.
Arbeit für Menschen mit Behinderungen 53
Arbeitgeber des Jahres 56
Aufsichtsrat 58, 84ff., 117, 121f.

B
Beirat 42ff., 123ff.
Beratung 16, 18, 22, 24, 39, 44f., 51, 57, 60, 65f., 68ff., 73, 77, 121, 123
Beratungsqualität 65, 70
Bestand 72, 78, 107
Bestätigungsvermerk 120, 122
Beste Fabrik 65, 70
Betriebsrat 58, 118
Bilanz 106ff., 120
Bonität 65, 68
Bürgerstiftung Nürnberg 53

C
Corporate Social Responsibility 50, 60, 74
Corporate Volunteers 52
crf 65

D
Deutsche Akademie für Fußball-Kultur 53
Deutschland im Plus 51, 75ff.
DZ BANK 56, 67, 75f., 79f., 85ff., 97, 105, 108, 117ff.

E
easyCredit-Card 68, 84, 90, 111
easyCredit-Card Funktion 111
easyCredit-Shops 61, 65ff., 83, 123
ECO-Training 61
Ertragslage 77ff., 120

F
Familie 18, 20, 23, 34, 36, 39, 57, 73, 76
Finanzielle Bildung 51, 75f.
Finanz-Kompass 24, 40, 60, 66
FOCUS-MONEY 65

G
Genossenschaftsbanken 68, 123
Gewinn- und Verlustrechnung 100f., 111f., 120

H
Hauptversammlung 117, 122
Haus der Fairness 10, 50ff.

I
iff 51, 77
IT 53, 71, 81, 115

J
Jahresbilanz 98f.
Jubiläum 46, 75

K
Kreditentscheidung 24, 40, 46f., 60, 70
Kreditkarte 66
KulturRucksack 52
Kundenbeirat 16ff., 70, 128
Kundenzufriedenheit 70

L
Lagebericht 62ff.
Laufzeit 32, 60, 70, 90, 99, 102, 105ff., 110
Lebenslanges Lernen 56

M
Marke 23, 39, 50, 67, 83
Markenbekanntheit 66ff.
Marktanteile 65, 70, 72
Marktbearbeitungsprämie 78
Metropolregion Nürnberg 73
Mitarbeiter 30, 45, 50, 52f., 56f., 60f., 68, 70ff., 83, 95, 109, 116
Mitarbeiterentwicklung 72

N
Nachhaltigkeit 56, 75

O
OCI 72
oekom-Rating 56, 75
Ökostrom 61
Österreich 23, 46, 51, 56f., 70, 72, 78, 83, 103, 112, 116, 121, 123, 125

P
Partnerbankengeschäft 68, 97
Preis für Finanzielle Bildung 51, 75
Produktentwicklung 16, 65
Produktmerkmale 65f.
Prognosebericht 97

Q
Qualitätsmanagement 71

R
Ratenkreditmarkt 46, 64, 68, 70
Risikobericht 82ff.
Risikovorsorge 77f., 91, 96, 103

S
SCHUFA 65, 68, 116
Stiftung 51f., 75ff.

T
Top-Arbeitgeber 65
TOP JOB 56, 65, 72

U
Überschuldung 38ff., 44, 51, 60, 67f., 76f.
Überschuldungsprävention 76f.
Überschuldungsreport 51, 77

V
Verantwortung 12, 45f., 50, 60f., 73f., 83, 95, 120
Vermögenslage 80f.
Vertrauen 11, 20, 22, 46, 55, 58
Volksbanken Raiffeisenbanken 24, 32, 44, 48, 51, 55, 66ff., 74f., 83, 90, 97
VR Bank Pinneberg 18, 20
Vorstand 6ff., 45, 84f., 87, 92f., 95, 119, 121ff.

W
Werbung 22, 28
Werte 12, 50, 55, 58, 74, 89, 98, 116
Work-Life-Balance 57, 73

Z
Zinssatz 46, 60, 110

IMPRESSUM

Gesamtkonzeption und Gestaltung:
easyCredit
Kommunikation
Rathenauplatz 12 – 18
90489 Nürnberg

www.easycredit.de
www.twitter.com/easyCredit_de

Telefon 09 11 - 53 90 - 0
Telefax 09 11 - 53 90 - 22 22

service@easycredit.de
presse@easycredit.de

Fotografie:
Thomas Beyerlein und Johannes Bluemel,
www.caravain.de
Julia Baier (S. 2)

Layout/Satz:
Steffen Hoenicke,
www.info-designer.de

Produktion:
osterchrist druck und medien

easyCredit dankt allen Beteiligten – Univ.-Prof. Dr. Theresia Theurl, den Teilnehmern des Kundenbeirats, den Beiräten, den Mitarbeitern, der VR Bank Pinneberg, dem Café Spazz (Heilbronn) und Getränke Kistner (Forchheim).

Gestalten Sie unseren Geschäftsbericht mit!
Wir würden uns freuen, Ihre Meinung zum
Geschäftsbericht zu hören.

Was gefällt Ihnen und was haben Sie vermisst?
Auf Ihre Rückmeldungen sind wir gespannt.

presse@easycredit.de

eCredit®
Einfach. Fair.

TeamBank AG
Rathenauplatz 12 – 18
90489 Nürnberg
Germany
www.easycredit.de

Genossenschaftliche FinanzGruppe
Volksbanken Raiffeisenbanken