

„Ein Mitglied,
eine Stimme.
Unsere Mitglieder
sind Teilhaber.
Das ist meine Bank.“

Herausgeber:
BBBank eG
Hauptsitz: 76133 Karlsruhe
Herrenstraße 2–10
Telefon: 0721/141–0
Telefax: 0721/141–497
www.bbbank.de
E-Mail: direkt@bbbank.de

Redaktion:
Philipp Schultheiß, Bereichsleiter Vorstandsstab
Christin Benz, Vorstandsstab Unternehmenskommunikation

Fotos:
Johannes Pöttgens, Düsseldorf
mit Ausnahme von:
Seite 3 Peter Sonnabend, Seite 4–5 shutterstock, Seite 15 Peter Sonnabend,
Seite 27 Christin Benz, Seite 35 Peter Sonnabend

Gesamtherstellung:
Maenken Kommunikation GmbH, Köln

Gestaltung:
Sonja Loy, Hennef

Produktioner:
MC medien creativ UG, Korschenbroich

Druck:
S & M Satz und Druck, Hilden

ClimatePartner 
klimaneutral

Druck | ID: 11019-1303-1002

Das Leitbild der BBBank

Wir sind eine Genossenschaftsbank für Privatkunden, die 1921 als Selbsthilfeeinrichtung für Beamte gegründet wurde. Wir fördern die wirtschaftliche Selbsthilfe unserer Mitglieder, indem wir unsere Mitglieder-Mehrwert-Politik®* konsequent verfolgen und ausbauen. Wir stehen in der Tradition der deutschen Beamtenbanken und fühlen uns dem öffentlichen Dienst in besonderer Weise verbunden. Das Interesse und der Bedarf unserer Mitglieder und Kunden sind für uns die Leitlinien für die Ausgestaltung unseres Produkt- und Leistungsangebots.

* Eingetragene Marke der BBBank eG

Diese Prinzipien und Werte vertreten wir:



Kennzahlen in Mio. EUR	2008	2009	2010	2011	2012
Bilanzsumme	6.809	7.384	7.201	7.428	7.597
Forderungen an Kunden	1.950	2.431	2.682	2.933	3.346
Verbindlichkeiten gegenüber Kunden	5.830	6.062	6.196	6.320	6.486
Eigenkapital	513	523	538	552	568
Zinsüberschuss	140	139	147	159	172
Provisionsüberschuss	39	33	37	38	37
Jahresüberschuss	8	10	15	15	16
Mitglieder zum 31.12.	350.191	359.412	367.996	380.734	394.456
Mitarbeiter zum 31.12.	1.527	1.615	1.567	1.584	1.633

Vorwort des Vorstands zum Geschäftsbericht 2012

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Mitglieder der BBBank,

wie gestaltet man die Zukunft? Schon frühzeitig die Weichen richtig stellen und so die erfolgreiche Entwicklung unserer Bank in sicheren Bahnen halten – das ist unsere Antwort.

2012 haben wir unser seit 2006 laufendes Strategieprojekt und Wachstumsprogramm „40-20-10 Zukunft gewinnt!“ und „40-20-10 Plus!“ planmäßig und erfolgreich abgeschlossen. Daher war es im letzten Jahr auch an der Zeit, erneut einen umfassenden und strukturierten Strategieprozess zu durchlaufen. Mit unserer neuen Strategie „Erfolgsbank2020“ stehen unsere Ziele und unsere Marschrichtung für die nächsten acht Jahre fest. Mehr erfahren Sie auf den Seiten 10 und 11 dieses Geschäftsberichts.

Trotz Blicks nach vorne wollen wir, wie für einen Geschäftsbericht üblich, auch einen kleinen Blick zurückwerfen und über das Ergebnis der Bank im letzten Jahr berichten. Für die BBBank war es wieder ein sehr zufriedenstellendes Jahr. Unseren Marktauftritt als Bank für alle privaten Kunden und den

öffentlichen Dienst in Deutschland haben wir weiter ausbauen können. Bei den Kundeneinlagen und dem Kundenkreditgeschäft wurden die Vorjahreswerte übertroffen. Mit einer Bilanzsumme von 7,6 Milliarden Euro und einem betreuten Kundenvolumen von rund 15 Milliarden Euro setzen wir den konstanten Aufwärtstrend der vergangenen Jahre fort. Gemessen an diesen Werten gehören wir zu den Top 10 der deutschen Kreditgenossenschaften.

Rund 25.000 Menschen haben sich im vergangenen Jahr für eine Mitgliedschaft in unserer Genossenschaft entschieden und sind Kunden der BBBank geworden. Das sind gut 10 Prozent mehr als 2011 und ein neuer Rekord in unserer Firmengeschichte. Unsere Bankgemeinschaft besteht nun aus 394.456 Mitgliedern. 2013 wollen wir das 400.000. Mitglied begrüßen.

Was unsere Mitglieder bewegt, das treibt uns an. Unser zentrales Qualitätsmanagement nimmt daher Anregungen, Kritik und Verbesserungsvorschläge aus dem Mitgliederkreis auf, um daraus zu lernen. Mehr hierzu erfahren Sie auf den Seiten 26 und 27 dieses Geschäftsberichts. Regelmäßig führen wir auch

Kundenzufriedenheitsanalysen durch. Lesen Sie auf den Seiten 20 und 21 mehr über die Ergebnisse unserer jüngsten Kundenbefragung. Doch ein Ergebnis wollen wir bereits vorwegnehmen: Unsere Mitglieder geben unseren Mitarbeitern Bestnoten in Sachen Beratungskompetenz und Serviceorientierung. Für uns ist das ein Beleg dafür, dass unser Ansatz „Beratung in Bestform“ überall angewendet wird und unsere Mitarbeiter sich mit unserer Bank identifizieren.

Wir danken unseren Mitarbeitern für ihr hohes Engagement und ihre Leistungsbereitschaft, und wir wollen sie in diesem Geschäftsbericht auch selbst zu Wort kommen lassen. Erfahren Sie mehr über die Menschen in Ihrer Bank, sie geben der BBBank ihr Gesicht. Über die umfangreichen Personalentwicklungsmöglichkeiten und Nachwuchsprogramme der BBBank berichten wir zudem auf den Seiten 12 bis 15.

Unseren Kunden und Mitgliedern sagen wir Danke für ihr Vertrauen in die BBBank und ganz besonders auch dafür, dass sie uns als Bank im vergangenen Jahr wieder im Familien-, Freundes- und Bekanntenkreis weiterempfohlen haben.



Der Vorstand, von links nach rechts: Andreas Hahn, Michael Baumann, Gabriele Kellermann und Prof. Dr. Wolfgang Müller (Vorstandsvorsitzender).

Bedanken möchten wir uns auch bei unseren Verbund- und Kooperationspartnern, mit denen wir auch im Jahr 2012 wieder viele gemeinsame Initiativen gestartet haben, um die Produktpalette für unsere Mitglieder weiter zu verbessern und unseren Anspruch insbesondere auch als Bankpartner für den öffentlichen Dienst zu festigen. Der Debeka-Gruppe gilt hier unser besonderer Dank für die erfolgreiche Vermittlung von vielen neuen Kunden. Unseren Dank richten wir auch an die Interessenvertretungen des öffentlichen Dienstes sowie den Deutschen Beamtenwirtschaftsring für ihre Unterstützung bei

der Ansprache der Beschäftigten im öffentlichen Sektor. Wir bedanken uns auch bei den Mitgliedern des Aufsichtsrats, die nicht nur ihren gesetzlichen Kontrollaufgaben stets nachgekommen sind, sondern mit Interesse, mit Empfehlungen und Überzeugung die Arbeit des Vorstands begleitet und unterstützt haben. Dem Betriebsrat danken wir für die konstruktive Zusammenarbeit.

2012 hat sich die Zusammensetzung des Vorstands verändert. Ende Mai ist Herr Andreas Haag aus gesundheitlichen Gründen aus dem Vorstand ausgeschieden. Wir danken unserem

Kollegen für seine geleistete Arbeit zum Wohle der Bank, ihrer Mitglieder und Mitarbeiter und wünschen ihm für die Zukunft alles Gute. Neu in den Vorstand bestellt wurde zum 1. November 2012 Herr Andreas Hahn.

Wir wünschen Ihnen nun eine anregende Lektüre. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen oder Kommentare zu diesem Geschäftsbericht auf. Sie können uns diese jederzeit mitteilen, am besten per E-Mail an presse@bbbk.de.

Ihr Vorstandsteam der BBBank,
April 2013

Prof. Dr. Wolfgang Müller

Gabriele Kellermann

Michael Baumann

Andreas Hahn

Wirtschaftliche Rahmenbedingungen



Wirtschaft durch globales Umfeld belastet

Die anhaltende Staatsschuldenkrise in Teilen des Euroraums und die verhaltene Weltkonjunktur dämpften 2012 das Wirtschaftswachstum Deutschlands merklich. Das deutsche Bruttoinlandsprodukt ist preisbereinigt nur um rund 0,7 Prozent gestiegen (Vorjahr 3,0 Prozent).

Konsumausgaben erneut gestiegen

Der Privatkonsum war auch im letzten Jahr wieder eine Stütze der inländischen Nachfrage. Die Konsumbereitschaft der Menschen wurde durch höhere Tarifabschlüsse, die anhaltend günstige Beschäftigungsentwicklung sowie die erfolgte Anhebung der Rentenbezüge befördert.

Öffentlicher Gesamthaushalt ausgeglichen

Die finanzielle Situation der öffentlichen Hand hat sich aufgrund von Maßnahmen zur Haushaltskonsolidierung sowie deutlich gestiegener Einnahmen weiter entspannt. Der deutsche Staatssektor konnte 2012 zum zweiten Mal seit der Wiedervereinigung einen ausgeglichenen Gesamthaushalt erzielen. Ganz sicher ist das auch eine Folge der bereits seit Längerem bestehenden historisch niedrigen Refinanzierungs-

kosten für Deutschland. Dennoch stellt sich die Lage der einzelnen Gebietskörperschaften unterschiedlich dar. Während Bund und Länder in ihrer Gesamtheit weiterhin ein Haushaltsdefizit hinnehmen mussten, war bei den Sozialversicherungen und Gemeinden ein Budgetüberschuss zu verzeichnen.

Erwerbstätigenzahl auf neuem Höchststand

Am deutschen Arbeitsmarkt setzte sich der positive Trend fort. Die Zahl der Erwerbstätigen ist mit knapp 42 Millionen Menschen auf einen neuen Rekordstand gestiegen. Die Arbeitslosenquote liegt unter 3 Millionen, was einer Arbeitslosenquote von weniger als 7 Prozent entspricht.

Moderater Preisauftrieb

Die Verbraucherpreise sind im Jahresdurchschnitt 2012 um 2,0 Prozent gestiegen. Preistreiber waren abermals die Energieprodukte und die Nahrungsmittel, die sich um fast 6 Prozent beziehungsweise rund 3,5 Prozent verteuerten.

Wohnbauinvestitionen weiter positiv

Eine weiterhin dynamische Entwicklung verzeichneten die privaten Wohnungsbauinvestitionen. Gründe hierfür waren

niedrige Hypothekenzinsen, günstige Arbeitsplatz- und Einkommensperspektiven sowie eine sich im Zuge der Krisen veränderte Anlegerpräferenz („Flucht in Sachwerte und Betongeld“).

In Deutschland wird mittlerweile zunehmend darüber diskutiert, ob eine Immobilienpreisblase drohen könnte. Einer aktuellen Auswertung der Bundesbank zufolge sind die Preise für Wohnimmobilien nach einer Stagnation zwischen 1999 und 2008 seit 2009 in der Tat konstant gestiegen. Mit Blick auf die Gesamtentwicklung in Deutschland sei der Preisanstieg bislang jedoch als moderat einzustufen – gerade im Vergleich zu den zurückliegenden Phasen steigender Häuserpreise in anderen Ländern.

Die regionale Heterogenität ist jedoch sehr groß. Preisanstiege seien insbesondere in den größeren Städten augenfällig, was aber auch eine Folge des begrenzten Wohnraumangebots in den Ballungszentren bei gleichzeitig überdurchschnittlich gestiegener Nachfrage in diesen Gebieten sein dürfte. Aktuell sind nach Ansicht der Bundesbank die typischen Merkmale einer Immobilienblase noch nicht erkennbar.



EZB intensivierte Krisenmanagement

Die europäische Staatsschuldenkrise blieb 2012 ein bestimmender Faktor für die Entwicklung der Finanzmärkte im Euroraum. Doch seit der Ankündigung des Präsidenten der Europäischen Zentralbank (EZB) im Juli 2012, notfalls unbegrenzt Staatsanleihen zu kaufen, hat sich die Situation deutlich entspannt. Es sollte jedoch nicht übersehen werden, dass die Entscheidungen der EZB den europäischen Staaten bei der Bewältigung der Krise allenfalls Zeit verschaffen können. Der strukturelle Rahmen für mehr Wettbewerbsfähigkeit kann nur durch die nationalen Regierungen und gegebenenfalls die EU verbessert werden.

Licht und Schatten an den Aktienmärkten

DAX-Aktionären forderte das Jahr 2012 viel Nervenstärke ab. Nachdem der deutsche Leitindex zunächst auf unter 6.000 Punkte sank, startete er insbesondere in der zweiten Jahreshälfte eine enorme Aufholjagd. Bis zum Jahresende pendelte sich der DAX bei 7.612 Punkten ein. Das waren fast 30 Prozent mehr als zum Vorjahresresultato.

Bundesanleihen blieben sicherer Hafen
Bundeswertpapiere gelten als „sicherer Hafen“ in turbulenten Zeiten. Die Nach-

frage nach Bundesanleihen blieb auch 2012 hoch. Die Rendite deutscher Bundesanleihen mit einer Restlaufzeit von zehn Jahren fiel bis Mitte 2012 auf 1,16 Prozent, was ein neues Allzeit-tief markierte. Zum Jahresende 2012 lag die Rendite dieser Wertpapiere mit 1,31 Prozent 52 Basispunkte unter dem Wert zu Jahresbeginn.

Medizin mit starken Nebenwirkungen

Die expansive Geldpolitik vieler Zentralbanken führt zu historisch niedrigen Zinsen. Das scheint politisch gewollt zu sein. Doch die negativen Effekte auf die private Vermögensbildung und Altersvorsorge sind eklatant – auch wenn die Preisstabilität bislang nicht beeinträchtigt ist. Es ist kaum möglich, Renditen mit sicheren Anlagen zu erzielen, und es fällt schwer, den Realwert des Vermögens zu erhalten, geschweige denn zu steigern. Mit Blick auf die schon bestehenden Probleme bei der gesetzlichen Rentenversicherung darf aber die private Vorsorge nicht unter die Räder kommen. Die Bundesbank beispielsweise mahnt deswegen die Politik, die Ursachen der Krisen zügig und nachhaltig zu beheben und damit ihren Beitrag zu einer sicheren und rentablen Altersvorsorge ihrer Bürger leisten.

Weiter robuste Wirtschaftslage in Deutschland erwartet

Für Deutschland ist für 2013 trotz eines schwachen Jahresauftakts ein Anziehen der Konjunktur nicht unwahrscheinlich. Im Monatsbericht März 2013 führt die Bundesbank an, dass der zögerliche Start in das Jahr 2013 die Perspektive einer konjunkturellen Belebung der Wirtschaftstätigkeit nicht infrage stellen würde. Größter Unsicherheitsfaktor bleibt unseres Erachtens die anhaltende Staatsschuldenkrise in Teilen des Euroraums beziehungsweise der hierbei zu beobachtende unstete Entscheidungsfindungsprozess der Politik, der solide Planungen für die Wirtschaft und die privaten Haushalte erschwert.

Die jüngst von der EZB veröffentlichten Daten bescheinigen Deutschland eine hohe Produktivität, wohingegen andere Länder in der EU kaum Fortschritte aufweisen können. Der Präsident der EZB meint, die Lösung der Krise könne nicht darin liegen, dass gesunde Länder wie Deutschland mehr ausgaben. Die Schere zwischen Lohn und Produktivität müsse geschlossen werden, indem andere Länder die Arbeitskosten senken (Quelle: FAZ vom 20.03.2013, Seite 9).

A close-up portrait of a woman with long, straight red hair and brown eyes, looking slightly to the left with a gentle smile. She is wearing a dark jacket. The background is a soft, out-of-focus blue and white.

„Gute und vorausschauende
Beratung ist die Basis für
dauerhafte Kundenbeziehungen.
Das ist meine Bank.“

Sarah Bitterwolf-Deck, Kundenberaterin für Baufinanzierungen

Die BBBank wächst weiter und gewinnt 25.000 neue Mitglieder

An den Rahmenbedingungen im Bankensektor hat sich 2012 im Vergleich zu den Vorjahren wenig verändert. Zunehmende Regulierung und Verbraucherschutz sowie intensiver Wettbewerb blieben die beherrschenden Themen, und eine Trendwende scheint nicht in Sicht. Folge ist, dass einige Banken neue Spar- und Personalabbauprogramme angekündigt haben.

Die Geschäftspolitik der BBBank wird durch die genannten Rahmenbedingungen nicht beeinträchtigt. Die BBBank bleibt auf Wachstumskurs. Für uns stellen die neuen Regeln (insbesondere Basel III) keine zusätzliche Anforderung dar. Alle neuen aufsichtsrechtlichen Kennzahlen werden bereits mit großem Spielraum erfüllt.

„Wir können der Zukunft mit großer Zuversicht entgegensehen“, sagte der Vorstandsvorsitzende Prof. Dr. Wolfgang Müller auf der Bilanzpressekonferenz der BBBank im März 2013. „Für die BBBank war 2012 wieder ein sehr zufriedenstellendes Jahr. An die gute Entwicklung der letzten Jahre konnte nahtlos angeknüpft werden.“

Rund 25.000 Menschen haben sich im vergangenen Jahr für eine Mitgliedschaft in unserer Genossenschaft entschieden und sind Kunden der BBBank geworden – gut 10 Prozent mehr als 2011 und ein neuer Rekord in unserer Firmengeschichte. Unsere Bankgemeinschaft besteht nun aus genau 394.456 Mitgliedern. 2013 wollen wir das 400.000. Mitglied begrüßen.

Die Bilanzsumme kletterte um 169 Millionen Euro auf rund 7,6 Milliarden Euro. Wachstumstreiber war wie bereits in den Vorjahren das Kundenkreditgeschäft. Besonders gefragt waren unser

„Wir erwirtschaften Mehrwerte für unsere Mitglieder, nicht Gewinne für Aktionäre.“

Prof. Dr. Wolfgang Müller, Vorstandsvorsitzender

neues Anschaffungsdarlehen, der BBBank WunschKredit, und die BBBank Baufinanzierungen. Die entsprechende Bilanzposition „Forderungen an Kunden“ hat erstmals die 3-Milliarden-Euro-Schwelle überschritten.

Über 9.100 Baudarlehen mit überwiegend langfristiger Zinsfestschreibung im Gesamtvolumen von über 830 Millionen Euro konnten wir 2012 an unsere Mitglieder vergeben und sie damit bei der Verwirklichung ihres Traums von den eigenen vier Wänden unterstützen. Neben Neubauten wurden auch viele Sanierungsmaßnahmen zur Erhöhung der Energieeffizienz bestehender Wohngebäude finanziert. Wir garantieren unseren Mitgliedern, dass wir die Kredite nicht an Finanzinvestoren verkaufen. Einen Zinsaufschlag berechnen wir für diese Sicherheit natürlich nicht. Auch das verstehen wir unter unserer Mitglieder-Mehrwert-Politik®.

Das deutliche Plus bei den Kundenkrediten konnte vollständig durch die Kundeneinlagen refinanziert werden – so wie das bei der BBBank seit Jahrzehnten der Fall ist. Damit ist die BBBank unabhängig von den Kapitalmärkten und kann sich ganz auf die Bedürfnisse ihrer Mitglieder konzentrieren.

Der Bestand der uns anvertrauten Kundengelder (Kundeneinlagen und

Inhaberschuldverschreibungen) ist 2012 weiter gewachsen auf mittlerweile rund 6,5 Milliarden Euro. Besonders gefragt waren kurzfristige und sicherere Anlagen, wie das BBBank Tagesgeld, was wegen des niedrigen Zinsniveaus und der Unsicherheiten über den weiteren Verlauf der Staatsschuldenkrise in Teilen des Euroraums aber auch nicht überraschend ist.

Die BBBank gehört der Sicherungseinrichtung des Bundesverbands der deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken an. Damit sind die bilanziellen Kundeneinlagen zu 100 Prozent und ohne betragsliche Begrenzung geschützt.

Das betreute Kundengeschäftsvolumen, das neben den Kundenkrediten und den Kundeneinlagen auch die Wertpapier- und Fondsbestände der Kunden umfasst, stieg um fast 8 Prozent auf knapp 15 Milliarden Euro an. Diese sehr positive Entwicklung ist für uns ein Beleg dafür, dass wir mit unserer „Beratung in Bestform“ die Sprache unserer Mitglieder sprechen.

Das scheint nicht bei allen Banken der Fall zu sein, denn die Anlageberatung steht seit längerem im Fokus von Politik und Gesellschaft. Durch einige Negativbeispiele motiviert, wird aber leider zurzeit nicht selten eine ganze Berufsgruppe unter Generalverdacht »

gestellt. Das finden wir bei der BBBank weder sachgerecht noch zielführend. Viele Vorhaben der Politik mögen ja gut gemeint sein, sie gehen unserer Ansicht nach aber zu weit und können zu neuen Fehlentwicklungen führen. Aktuelle Beispiele für Übertreibungen sind das Melderegister für die Kundenberater bei der Bankenaufsicht und die mit vielen Vorurteilen geführte Diskussion zur Honorarberatung. Ergebnis könnte sein, dass breitere Schichten der Bevölkerung keinen Zugang mehr zu einer vernünftigen Anlageberatung erhalten.

Wir halten das für sozial ungerecht und in Verbindung mit den politisch gewollten niedrigen Zinsen sogar für fatal. Denn es geht nicht zuletzt um die private Altersvorsorge und die Sicherung des Lebensstandards breiter Bevölkerungskreise. Es hilft nicht, wenn durch politische Entscheidungen den Menschen der Zugang zum Kapitalmarkt quasi versperrt wird.

Die BBBank wird die Anlageberatung auch künftig für ihre Mitglieder anbieten. Individuell, bedarfsgerecht, anlassbezogen. Bei der BBBank kommen nur Produkte in den Vertrieb, die einen strengen Auswahlprozess in unserem eigenen Produktmanagement durchlaufen haben und bei denen wir sicher sind, dass die Kundeninteressen an erster Stelle stehen. Dass man damit Erfolg haben und den Kunden absolute Spitzenprodukte anbieten kann, zeigen beispielsweise unsere hauseigenen Dachfonds, die wir zusammen mit UNION Investment auflegen und exklusiv für unsere Mitglieder anbieten. Ganz aktuell sind die Fonds „BBBank Kontinuität Union“ und „BBBank Wachstum Union“ von der Ratingagentur Standard & Poor's mit dem „Gold-Fonds-Rating“ ausgezeichnet worden.

„Wir empfehlen unseren Kunden nur Produktlösungen, von denen wir überzeugt sind.“

Andreas Hahn, Vorstandsmitglied

Natürlich erhalten unsere Mitarbeiter keine Provisionen für Produktabschlüsse, und bei der BBBank gibt es auch keine Produktabsatzziele auf Mitarbeiter- und Teamebene.

Dass man mit dieser Geschäftsphilosophie sehr erfolgreich sein kann, beweisen wir jedes Jahr und auch wieder mit den Ertragszahlen für 2012. So konnte der Rohertrag aus Zins- und Provisionsüberschuss um fast 6 Prozent auf 208 Millionen Euro ausgeweitet werden. Die Ordentlichen Aufwendungen haben sich um 4 Prozent auf knapp 154 Millionen Euro erhöht. Hierin enthalten ist der Personalaufwand für unsere 1.633 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die BBBank vergütet nach dem Bankentarif und bietet umfangreiche freiwillige soziale Zusatzleistungen. Ebenfalls darin enthalten sind die Sachaufwendungen. Hier achten wir ganz bewusst auf den Einsatz umweltverträglicher Technologien und leisten damit unseren Beitrag zum Erhalt der Umwelt. Auch dieser Geschäftsbericht wurde klimaneutral produziert.

Der Saldo aus Rohertrag und Ordentlichen Aufwendungen ergibt das Teilergebnis, also das Ergebnis aus dem originären Bankgeschäft. Es konnte im Jahr 2012 spürbar um gut 10 Prozent gesteigert werden auf ca. 55 Millionen Euro. Das ist der beste Wert in der Geschichte unserer Bank.

Das Aufwands-Ertrags-Verhältnis (CIR) hat sich entsprechend ebenfalls verbessert auf jetzt 73,7 Prozent.

Trotz der unruhigen Zeiten wegen der Staatsschuldenkrise in einem Teil der Euro-Länder gab es auch 2012 keinerlei besondere Auffälligkeiten beim Risikoergebnis der BBBank. Das Kundenkreditportfolio ist risikoarm und hoch granular, die Eigenanlagen sind konservativ und wohl diversifiziert. Im risikofälligen Investmentbanking sind wir nicht aktiv.

Aus dem Jahresüberschuss 2012 konnte ein bedeutender Betrag in die Vorsorgereserven zur Stärkung der Substanz der BBBank eingestellt werden. An den Fiskus haben wir allein an Körperschaftsteuer mehr als 13 Millionen Euro überwiesen.

Als Jahresüberschuss nach Steuern weisen wir einen Betrag von knapp 16 Millionen Euro aus, ein Steigerung um 6 Prozent gegenüber dem Jahr 2011.



„Unsere Anlage-
beratung genügt
höchsten Qualitäts-
anforderungen.
Das ist meine Bank.“

Christian Hilgendorf, Kundenberater für Anlage und Vorsorge

Erfolgsbank2020 – Die Zukunft gemeinsam gestalten

Der BBBank-Weg ist kein Zufallsprodukt, sondern Ergebnis eines strukturierten Vorgehens. Zuletzt hatten wir den Strategieprozess 2006 durchlaufen. Ergebnis waren unsere Wachstumsprogramme „40-20-10 Zukunft gewinnt!“ und „40-20-10 Plus!“, die wir Ende 2012 erfolgreich abschließen konnten.

Daher war es im Jahr 2012 auch an der Zeit, Vision und Strategie der BBBank zu überarbeiten und zu erneuern. Jetzt können wir ein neues Kapitel in unserer Bankgeschichte aufschlagen und es auch wiederum selbst schreiben. Unser Strategieprogramm für die nächsten acht Jahre heißt „Erfolgsbank2020“.

Allen unseren 1.633 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wurden Vision und Strategie im Rahmen einer deutsch-

Kernbotschaften unserer Strategie

Mit unserer Strategie „Erfolgsbank2020“ wollen wir bis zum Jahr 2020 unter anderem nachstehende Ziele erreichen.

- » Marktauftritt: einzige genossenschaftliche Privatkundenbank und Selbsthilfeeinrichtung für den öffentlichen Dienst für ganz Deutschland
- » Marktdurchdringung: mindestens 600.000 Mitglieder
- » Fokus: Hausbank und erster Ansprechpartner für den öffentlichen Dienst
- » Vertriebswege: Ausbau Filialnetz, Direktbankaktivitäten und Kooperationen
- » Wirtschaftlichkeit: Aufwands-Ertrags-Verhältnis von rund 70 Prozent bei gleichzeitig spürbarem Ausbau unserer Mitglieder-Mehrwert-Politik®
- » Prozesseffizienz: durchgängige Service-Level-Agreements zusammen mit hoher Kunden- und Serviceorientierung bei allen Abläufen
- » Arbeitgeber: Aufbau und Pflege einer attraktiven Arbeitgebermarke

„Nicht Zahlen machen die BBBank erfolgreich, sondern die Menschen, die sich mit Engagement und Kompetenz einsetzen.“

Gabriele Kellermann, Vorstandsmitglied

landweiten Veranstaltungsreihe in acht Städten vorgestellt. Zu jeder Veranstaltung reiste ein Vorstandsmitglied an und übernahm persönlich die Präsentation der „Erfolgsbank2020“. Das war ganz wichtig, denn Vision und Strategie der Bank dürfen nicht nur auf dem Papier stehen. Sie müssen in der Praxis gelebt werden. Die Verantwortung tragen Vorstand, Führungskräfte und Mitarbeiter gemeinsam.

In unserer Vision haben wir vier Kernsätze festgeschrieben:

- » Wir sind eine solide, wirtschaftlich starke Genossenschaftsbank mit überdurchschnittlichem, ertragsorientiertem Wachstum im Sinne der Mitglieder-Mehrwert-Politik®.
- » Wir sind deutschlandweit eine der mitgliederstärksten Privatkundenbanken und im öffentlichen Dienst als Hausbank etabliert.
- » Wir gehören zu den attraktiven Arbeitgebern Deutschlands und verfügen über eine hohe Mitarbeiterqualifikation.
- » Wir stellen mit schlanken und effizienten Prozessen erlebbare Qualitäts- und Serviceversprechen sicher.

Als strategiebegleitendes Instrument haben wir einen WerteCode entwickelt.

Er zeigt uns und unseren Mitgliedern künftig ganz konkret, wofür die BBBank steht. Und er spiegelt auch unsere Geschäfts- und Beratungsphilosophie wider.

Die vier zentralen Aussagen lauten:

- » Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt. Wir schaffen Mehrwerte für sie. Wir empfehlen nur Produkte und Dienstleistungen, von denen wir überzeugt sind. Wir garantieren eine ausgezeichnete Service- und Beratungskompetenz.
- » Wir bieten verlässliche und dauerhafte Partnerschaften.
- » Unsere Mitarbeiter sind unser Erfolgsfaktor Nummer 1.
- » Unser Geschäftsmodell ist auf finanzielle Stärke und Solidität ausgelegt.

Mit der Strategie „Erfolgsbank2020“ setzen wir unsere bisherige Geschäftspolitik konsequent fort. Die BBBank ist der preiswerte Qualitätsallfinanzanbieter für alle privaten Kunden in ganz Deutschland ohne volatiles Firmenkundengeschäft und ohne risikoanfälliges Investmentbanking. Als Selbsthilfeeinrichtung sprechen wir unverändert den öffentlichen Dienst als besondere Zielgruppe an. Unser Geschäftsmodell bleibt risikoarm und auf Nachhaltigkeit ausgerichtet.

A large group of approximately 100 employees of various ages and ethnicities are posed in many rows for a group photograph. They are dressed in a mix of business casual and casual attire. Some are holding drinks, and one person in the bottom right is holding a violin. The background is a plain, light-colored wall.

„Der Erfolg der Bank
ist in erster Linie das
Ergebnis der Arbeit unserer
über 1.600 Mitarbeiter.“

Michael Baumann, Vorstandsmitglied

A close-up, slightly angled portrait of a middle-aged man with light skin, a short brown beard, and blue eyes. He is wearing dark-rimmed glasses and a dark suit jacket over a light-colored shirt. The background is a soft, out-of-focus light blue. The text is overlaid on the lower right portion of his face and neck.

„Die große Auswahl an Seminaren und Weiterbildungen hält für jeden Mitarbeiter etwas bereit. Das ist meine Bank.“

Joachim Wassermann, Mitarbeiter im Personal-Bereich

Unsere Mitarbeiter sind unser Erfolgsfaktor Nummer 1

Um den hohen Ansprüchen unserer Mitglieder und Kunden als kompetente Ansprechpartner gerecht zu werden, hat die qualifizierte Fort- und Weiterbildung bei der BBBank einen hohen Stellenwert.

Eine erfolgreiche Mannschaft besteht aus vielen Einzelkönnern mit Teamgeist, ein Anspruch, den wir an alle unsere 1.633 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben. Die Personalentwicklung unterstützt sie bei der Bearbeitung ihrer Aufgaben durch Fachausbildung und Weiterbildungsmaßnahmen. Wir fördern Menschen, die initiativ, motiviert und verantwortungsvoll ihre Zukunft gestalten wollen.

Im Jahr 2012 besuchte jeder Mitarbeiter im Durchschnitt fünf Weiterbildungen. Alle zusammen waren neben dem Tagesgeschäft 9.698 Tage auf Schulungen. Das Investitionsvolumen hierfür betrug 2,2 Millionen Euro. Geld, das wir gerne in die Hand nehmen, denn unsere Mitarbeiter sind unser Erfolgsfaktor Nummer 1.

Es ist unser Ziel, unseren Bedarf an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit eigenen Auszubildenden zu decken. Derzeit absolvieren mehr als 100 Menschen Ausbildungen als Bankkaufmann beziehungsweise Bankkauffrau, Informatikkaufmann und Informatikkauffrau oder studieren an der Dualen Hochschule Karlsruhe Wirtschaftsinformatik und BWL. Das entspricht einer Ausbildungsquote von rund 7 Prozent. Alle Auszubildenden wollen wir nach erfolgreichem Abschluss in ein festes Arbeitsverhältnis übernehmen. Meistens erreichen wir dieses Ziel auch.

Einige von ihnen bekleiden inzwischen Führungspositionen in Filialen und Bereichen unserer Bank. Auch hierfür

„Ein kollegialer Führungsstil, soziale Verantwortung gegenüber Mitarbeitern und eine offene Kommunikation untereinander. Das ist meine Bank.“

Sibylle König, Bereichsleiterin Personal

ist die Personalentwicklung verantwortlich, die ein eigenes Führungskräfteachwuchsprogramm entwickelt hat. Aktuell befinden sich 24 Mitarbeiter in diesem Programm, in dem sie unter anderem moderne Führungstechniken und Methoden zur Banksteuerung lernen.

Dass das Geld in Weiterbildungen gut investiert ist, zeigen auch zahlreiche Auszeichnungen, die uns jährlich für unsere gute Beratung und unseren Service verliehen werden. Mit der erneuten Auszeichnung „Deutschlands 100 Top-Arbeitgeber“ darf sich unsere Bank weiterhin zu den attraktiven Arbeitgebern zählen.

Beruf und Familie

An die Zukunft denken viele Menschen nicht nur im Beruf, sondern auch wenn es um das Thema Nachwuchs geht. Viele glauben, dass sich Kind und Karriere nicht miteinander verbinden lassen. Aber die Entscheidung für Kinder fällt leichter, wenn es die Chance gibt, auf eine vergleichbare Stelle oder in den bis zur Geburt ausgeübten Beruf zurückzukehren. Bei der BBBank gibt es viele Möglichkeiten, Familie und

Beruf zu kombinieren. Etwa mit einer Teilzeitstelle und flexiblen Arbeitszeiten. Unsere Quote liegt in diesem Bereich bei rund 20 Prozent. Dabei handelt es sich nicht immer um junge Mütter und Väter. Einige unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen auch die Möglichkeit, sich um ihre pflegebedürftigen Angehörigen zu kümmern.

	2012
Vorstände	4
Bankangestellte Vollzeit Teilzeit	1126 281
Elternzeit/Altersteilzeit	117
Auszubildende & BA-Studenten	109
Gesamt	1.633
Beschäftigte unter 30 Jahren	30 %
Beschäftigte unter 50 Jahren	82 %
Beschäftigte ab 50 Jahren	18 %
Durchschnittsalter	38 Jahre

Zeit für Veränderung – Meine Karriere beginnt jetzt

Immer weniger junge Menschen stehen dem Arbeitsmarkt zur Verfügung. Woher sollen künftige Auszubildende kommen, die die Zukunft des Unternehmens sichern? Ein Konzept, dem immer akuter werdenden Mangel an Fachkräften zu begegnen, könnte die gezielte Qualifizierung von Menschen in der zweiten Hälfte des Berufslebens sein: Frauen und Männer, die die Familienplanung abgeschlossen haben und nach neuen Zielen im Beruf streben. Warum nicht umdenken und Menschen mit Erfahrungen und gefestigten sozialen Kompetenzen die Möglichkeit geben, die Karriereleiter zu erklimmen, ganz nach dem Motto: erst Familiengründung, dann Karriere.

Genau dieses Modell strebt Eva Schorpp an. Die 48-Jährige ist Mutter von zwei Kindern (16 und 18 Jahre) und möchte sich beruflich neuen Herausforderungen stellen. Sie gehört einer Gruppe von sechs Auszubildenden an, die im Rahmen des Projekts „Zeit für Veränderung – Meine Karriere beginnt jetzt“, eine Ausbildung bei der BBBank absolvieren.

„Wir sehen uns, wie viele Unternehmen, mit der Schwierigkeit konfrontiert, Nachwuchs zu finden. Seit einiger Zeit gelingt es nicht mehr, zügig offene Stellen zu besetzen beziehungsweise die angebotenen Ausbildungsplätze zu vergeben“, erklärt BBBank-Personalchefin Sibylle König. Darum hat sich der Personal-Bereich im vergangenen Jahr dazu Gedanken gemacht und eine alternative Rekrutierungsstrategie entwickelt. Das Ergebnis ist „Zeit für Veränderung – Meine Karriere beginnt jetzt“, ein Projekt, das am 1. September 2012 startete und sich an Berufswiedereinsteiger richtet. Angesprochen sind Menschen, die nach Selbstbestätigung und Erfüllung im Beruf suchen, eine neue finanzielle Unabhängigkeit er-

reichen möchten und dabei Familie und Beruf miteinander vereinbaren wollen. „Wir erhoffen uns von dem neuen Konzept, qualifizierte Auszubildende mit entwickelter Persönlichkeit und Erfahrung zu gewinnen. Dabei sind durchaus und sogar insbesondere Mütter angesprochen“, so Sibylle König weiter.

Wenngleich Eva Schorpp einer Randgruppe angehört, so hat sich die Zahl der Menschen, die mit 40 Jahren noch eine Ausbildung beginnen, laut der Ausbildungsstatistik des Bundesinstituts für Berufsbildung (Bibb) in den Jahren 2007 bis 2010 doch nahezu verdoppelt. Neun von 10.000 Azubis waren 2007 40 Jahre und älter. 2010 waren es immerhin 17 von 10.000. Natürlich ist dieser Anteil noch immer sehr gering, aber es könnte ein erstes Anzeichen für ein Umdenken sein. „Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels sollten auch Arbeitgeber flexibler werden. Ausbildungskonzepte müssen angepasst und Voraussetzungen geschaffen werden, um neue Mitarbeiter zu gewinnen. Viele ältere Arbeitnehmer wissen nicht, ob sie den Schritt zum beruflichen Neuanfang wagen sollen. Ihnen müssen wir das deutliche Signal geben, dass sie gebraucht werden, denn sie verfügen über einen wahren Schatz an Erfahrung“, erklärt der Vorstandsvorsitzende der BBBank, Prof. Dr. Wolfgang Müller, die Entscheidung, auch ältere Menschen als Auszubildende einzustellen.

Für Eva Schorpp ist es die Möglichkeit, nach der sie gesucht hatten. „Dieses innovative Ausbildungsmodell bietet mir die Chance und gute Perspektiven, in einem interessanten Sektor Fuß zu fassen“, so die Auszubildende. Wer den Schritt wagt, mit 40 Jahren noch einmal auf Los zurückzugehen, ist

außergewöhnlich motiviert, davon kann der künftige Arbeitgeber ausgehen. Es gehört eine Menge Mut dazu, denn mitunter müssen die Auszubildenden Anweisungen von Vorgesetzten befolgen, die jünger sind als sie selbst.

Auch an befremdliche Reaktionen der Kunden bei der Vorstellung als Auszubildende dachte Eva Schorpp. Nach den ersten Wochen haben sich diese Sorgen jedoch als unbegründet herausgestellt. „Die Kunden haben bei der Vorstellung als Azubi meist mit Neugierde statt mit Skepsis reagiert und schätzten den Mut und die Courage zum Neustart sehr hoch ein.“

Ganz grundsätzlich sollten Arbeitgeber an die Vorzüge älterer Arbeitnehmer denken, das weiß auch Eva Schorpp: „Ich sehe vor allem Vorteile im beruflichen Neuanfang in der Lebensmitte. Man hat schon viele Erfahrungen in anderen Bereichen gesammelt, von denen man selbst profitieren und die man an andere weitergeben kann. Da spielen vor allem der wertschätzende Umgang mit Menschen sowie die Lebenserfahrung eine große Rolle. Man kann gut auf andere Menschen, Kollegen und Kunden, zugehen und ihre Bedürfnisse einschätzen.“ Das unterstreicht auch Prof. Dr. Wolfgang Müller: „Vor allem Arbeitnehmer über 50 Jahre haben es oft schwer, eine neue Stelle zu finden, obwohl sie meist geistig und körperlich topfit sind. Dieses Potenzial sollte man nutzen. Unternehmen, die das ignorieren, vergeuden einige ihrer wertvollsten Ressourcen, nämlich Erfahrung, Fachwissen, Allgemeinwissen, Führungswissen und zwischenmenschliche Beziehungen!“

A close-up portrait of a woman with dark, wavy hair and blue eyes, smiling. She is wearing a brown blazer over a green and white patterned blouse. The background is a plain, light color.

„Das innovative
Ausbildungsprogramm
bietet mir die Chance,
beruflich noch einmal
durchzustarten.
Das ist meine Bank.“

Eva Schorpp, Auszubildende



“Wir beraten unsere
Kunden auch da kompetent
und umfassend, wo wir nicht
mit Filialen vertreten sind.
Das ist meine Bank.“

Tina Ochs, Mitarbeiterin in der Direktbank

Klarer Service und Kundennähe: BBBank – Die Bank für ganz Deutschland

Als Genossenschaftsbank wollen wir für unsere Mitglieder schnell und einfach erreichbar sein. Persönlich, per Telefon oder Mail, während unserer Öffnungszeiten oder rund um die Uhr per Internet. Egal wo unsere Mitglieder gerade sind: zu Hause, im Büro oder am anderen Ende der Welt. Wir sind immer da.

Die BBBank betreibt in ganz Deutschland mehr als 100 Filialen. Mit unserer Direktbank sind wir auch dort für unsere Mitglieder erreichbar, wo wir keine Filiale vor Ort haben. So bieten wir deutschlandweit und darüber hinaus einen einheitlich hohen Service- und Beratungsstandard für unsere Kunden. Filialbank und Direktbank sind für uns kein Widerspruch, sondern sinnvolle Synthese. Daher können unsere Mitglieder auch beide Zugangswege zur BBBank parallel nutzen – mit nur einer Kontonummer.

Direktbank

In unserer Direktbank arbeiten ausschließlich ausgebildete Bankkaufleute. Mitgliedern unserer Bank, die nicht in der Nähe einer Filiale wohnen oder die keine Filiale besuchen möchten, bieten wir in unserer Direktbank die gleiche hochwertige Beratung an wie in einer Filiale. Das bedeutet auch, dass unsere Kunden nicht mit einem Sprachcomputer sprechen, wenn sie in der Direktbank anrufen, sondern mit einem Menschen. Ganz gleich, ob es also um Anlage- und Vorsorgeberatung, die Finanzierung und Renovierung der eigenen vier Wände oder um die persönliche Zukunftsvorsorge geht, die Direktbank der BBBank hat für alle Finanzthemen den richtigen Ansprechpartner. Die Direktbank betreut derzeit fast 13.000 Mitglieder, und allein im Jahr 2012 kamen rund 2.900 neue Mitglieder hinzu.

„Wir sind kein anonymes Call-center, unsere ausgebildeten Mitarbeiter können den Kunden auch wirklich helfen. Das ist meine Bank.“

Hans-Peter Baumann, Bereichsleiter UnternehmensService

Für die klassischen Servicethemen wie Kontostandsabfrage und Überweisungsauftrag gibt es das Direktbanking der BBBank. Damit können Serviceleistungen im Internet oder telefonisch rund um die Uhr weltweit sicher erledigt werden. Die Internet-Banking-Anwendung bietet zahlreiche integrierte und zusätzliche Services, die weit über die reine Abwicklung des transaktionsbasierenden Zahlungsverkehrs hinausgehen, zum Beispiel Online-Produktabschlüsse. Rund 60 Prozent aller Inlandsüberweisungen und 70 Prozent aller Auslandsüberweisungen werden bereits über die Onlinewege durchgeführt.

Neben den verschiedenen Geldanlageprodukten sollen künftig auch möglichst alle unsere weiteren Produkte und Leistungen online abschließbar sein. 2012 wurden beispielsweise mehr als 5.300 Eröffnungen des Online-Tagesgeldkontos mit einem Volumen von 50 Millionen Euro vorgenommen. Sparanlagen und Festgelder wurden rund 5.700 Mal auf dem Online-Zugangsweg abgeschlossen, das sind fast 30 Prozent aller Produktabschlüsse in diesem Bereich.

Für alle, die ihre Bankgeschäfte mit mobilen Endgeräten (Smartphones) erledigen wollen, haben wir die pas-

senden und kostenlosen Banking-Applikationen. Neben den üblichen Funktionen wie Kontenübersicht, Umsatzanzeige und Überweisungen oder dem Abrufen von Kreditkartenumsätzen ist auf der BBBank-App für iPhone und Android auch ein Filial- und Geldautomatenfinder integriert, der die Filialen anzeigt und zum nächsten Geldautomaten der BBBank und der Cashpool-Gruppe führt.

Mit der neuen Brokerage-Funktion können jetzt sogar die aktuellen Entwicklungen der Finanzmärkte verfolgt werden. Egal ob persönliche Watchlisten, Chartanalysen oder aktuelle Finanzmarktinformationen, mit der Banking-App verpassen unsere Kunden nie den richtigen Zeitpunkt, um ihr Depot bei Bedarf kurzfristig anzupassen.

Die BBBank-App wurde bisher rund 30.000 Mal heruntergeladen. Sie ist multibankfähig, das heißt, auch Konten anderer Banken können damit verwaltet werden.

KundenCenter

Eine wichtige Rolle nimmt in der BBBank das KundenCenter ein. Mitglieder, die uns anrufen, kommen zunächst hier an. Im KundenCenter sind mehr als 75 Mitarbeiter tätig. Ihre Aufgabe? »

Die Bearbeitung sämtlicher Anfragen, die unsere Kunden telefonisch, per E-Mail oder über unsere Homepage an die BBBank richten. Auch hier sind es ausgebildete Bankkaufleute, mit denen unsere Mitglieder in Kontakt stehen.

„Kompetente Ansprechpartner statt anonymes Callcenter – das ist unsere Devise. Eine hohe Servicequalität ist für uns ausschlaggebend für eine gute Kundenbeziehung“, erklärt der zuständige Bereichsleiter Hans-Peter Baumann.

Das KundenCenter kümmert sich auch um Terminvereinbarungen mit den Beratern in den Filialen. Kunden, die die Filialtelefonnummer wählen, werden zunächst automatisch und ohne Mehrkosten an das KundenCenter umgeleitet. Ziel dieser Regelung ist es einerseits, die Beratungsgespräche in den Filialen nicht durch das Klingeln von Telefonen zu stören. Andererseits stellen wir so auch sicher, dass der Kunde am Telefon nicht lange warten muss. Im Jahr 2012 wurden deswegen auch die Abläufe im KundenCenter grundlegend überarbeitet und im Sinne unserer Mitglieder weiter verbessert. Unser Anspruch ist es sicherzustellen, dass 80 Prozent der Anrufer innerhalb von 20 Sekunden einen kompetenten Ansprechpartner am anderen Ende der Leitung haben. Das ist ein, im Vergleich zu anderen Banken, sehr gutes Serviceversprechen und Teil unserer Mitglieder-Mehrwert-Politik®. Die meisten Anliegen unserer Mitglieder können so direkt am Telefon besprochen und geklärt werden.

Mehr als eine Million Kundenanliegen haben die Mitarbeiter im KundenCenter im Jahr 2012 entgegengenommen und bearbeitet. Das entspricht durchschnittlich fast 3.900 Anrufen und E-Mails pro Tag. Das KundenCenter ist montags

„Egal wie uns der Kunde erreichen will, über Filiale, Internet, Telefon, die BBBank ist für ihn da, schnell und kompetent. Das ist meine Bank.“

Ralf Werner, Regionaldirektor Schleswig-Holstein

bis freitags von morgens 8.00 Uhr bis abends 18.00 Uhr telefonisch erreichbar.

Filialnetz

Der Hauptzugangsweg zur BBBank führt über unsere mehr als 100 Filialen in Deutschland. Oft ist zu lesen, die Banken würden ihre Filialnetze ausdünnen. Sie seien zu teuer und nicht mehr zeitgemäß. Wir in der BBBank sehen das anders. Filialen sind für uns nicht in erster Linie ein Kostenfaktor, uns ist die persönliche Nähe zu unseren Kunden wichtig.

Im Juni 2012 kürten uns die Zeitschrift „Börse Online“ und der Nachrichtensender n-tv zum wiederholten Mal zur besten überregionalen Filialbank in Deutschland. „Börse Online“ hob hervor, dass Kunden eine klare Positionierung belohnen. Banken, die auf Kundennähe und Nachhaltigkeit großen Wert legen, punkteten bei der Leserwahl. Die BBBank überzeugte mit guten Konditionen und einem fairen Girokonten-Angebot. Unter den 128 getesteten Bankhäusern sind wir mit unserer Kundenorientierung ganz weit vorne. Mit der Bestnote 1,74 ließen wir die Targobank, die Postbank, die Deutsche Bank und die Hypovereinsbank mit großem Abstand hinter uns.

Die rund 52.000 Umfrageteilnehmer konnten zusätzlich verschiedene Produktkategorien bewerten. Auch hier konnten wir punkten und belegten den Spitzenplatz in der Rubrik Girokonto.

Unser Filialnetz bauen wir entgegen dem Branchentrend weiter aus. Im Jahr 2012 haben wir in Ulm und Erlangen zwei neue Filialen eröffnet. Im April 2013 kommt mit Speyer ein weiterer Standort hinzu.

Ein Investitionsvolumen von mehr als 8 Millionen Euro stellen wir pro Jahr für die Modernisierung unseres Filialnetzes bereit. In den letzten sechs Jahren haben wir neben der Eröffnung von 17 neuen Filialen rund die Hälfte unserer bestehenden Filialen modernisiert und an den sich ändernden Kundenbedürfnissen ausgerichtet. Im Jahr 2012 waren dies die Filialen in Freiburg (Kartoffelmarkt und Littenweiler), Karlsruhe (Karlstraße) und Bruchsal. Umgezogen in neue Räumlichkeiten sind unsere Filialen in Frankfurt, Köln-Klettenberg, Rheinstetten und Überlingen.



„Wir bieten Lösungen,
die zu unseren Kunden passen.
Das ist meine Bank.“

Silke Heck, Filialdirektorin



“Die Zufriedenheit
unserer Mitglieder und
Kunden steht im Mittel-
punkt unseres Handelns.
Das ist meine Bank.“

Stefanie Köhler, Mitarbeiterin im Marketing-Bereich

Die Mitglieder immer im Blick – Die Kundenzufriedenheitsstudie der BBBank

Vertrauen, Verlässlichkeit und Sicherheit – darauf legt die BBBank seit der Gründung vor mehr als 90 Jahren Wert. Unsere Geschäftspolitik zeichnet sich durch gelebte Kundennähe aus. Die Zufriedenheit und Bedürfnisse unserer heute rund 400.000 Mitglieder stehen im Mittelpunkt all unseres Handelns. Doch wie zufrieden sind sie mit ihrer BBBank? Regelmäßig fragen wir bei unseren Mitgliedern nach.

Ganz aktuell wurden rund 6.000 Mitglieder, die per Zufallsprinzip ausgewählt wurden, von Oktober 2012 bis Januar 2013 von unabhängigen Meinungsforschern über die BBBank befragt. Sie konnten ihre Erfahrungen, Wünsche und Kritik, aber auch Lob mitteilen. Herzlichen Dank an alle Umfrageteilnehmer für die Bereitschaft, an der Befragung teilzunehmen und die Bank aktiv zu begleiten.

Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Rund 90 Prozent der Kunden sind absolut überzeugt beziehungsweise sehr zufrieden mit ihrer BBBank. Das ist ein außerordentlich positives Ergebnis! Gerade in der heutigen Zeit, in der das generelle Vertrauen in die Bankenbranche angeknackst ist, ist dieses Ergebnis bemerkenswert. Es bestätigt wiederum die traditionelle Strategie unseres Hauses mit Fokus auf die Mitglieder. Bei der BBBank gibt es keine Aktionärsinteressen, kein Firmenkundengeschäft, kein Investmentbanking und keine Eskapaden mit Spekulationsgeschäften.

Gelobt wurden besonders die ausgezeichnete Diskretion und Vertraulichkeit, die Freundlichkeit und Fachkompetenz der Mitarbeiter sowie die Zuverlässigkeit und das persönliche Engagement. Auch hier gehen die positiven Bewertungen weit über das marktübliche Maß hinaus.

„Auf Bedürfnisse einzugehen, heißt sie zu kennen. Wir stehen in engem Kontakt zu unseren Mitgliedern. Das ist meine Bank.“

Michaela Grossmann, Bereichsleiterin Marketing

Verständlichkeit und Kundenorientierung

Wie wird die Beratungsqualität empfunden? Mit unserer Beratungsphilosophie „Beratung in Bestform“ bieten wir umfassende Beratung, die sich ganz an den Bedürfnissen unserer Kunden orientiert. Von Verbrauchermagazinen erhalten wir dafür immer wieder begehrte Auszeichnungen (siehe Seite 28). Die aktuellen Umfrageergebnisse zeigen, dass unser Beratungsansatz auch von den Mitgliedern gewürdigt wird. Als besonders positiv wird empfunden, dass die Berater sich ausreichend Zeit für das Beratungsgespräch nehmen, auf die individuellen Wünsche und Ziele der Kunden eingehen und am Ende ein passendes Angebot anbieten können. Über 80 Prozent der Mitglieder sind absolut überzeugt beziehungsweise sehr zufrieden mit der Beratung! Für uns ist es ein Beleg dafür, dass unser Beratungsansatz überall angewendet wird. Unsere Kunden werden in ganz Deutschland mit derselben Qualität beraten und betreut.

Qualität ist, wenn der Kunde wiederkommt

Die Auswertung zeigt auch, dass die Mitglieder die BBBank als eine äußerst seriöse, vertrauenswürdige und sichere Bank betrachten. Sie sehen uns als

verlässlichen Partner mit solidem und starkem Geschäftsmodell. Überdurchschnittlich oft empfehlen sie die BBBank weiter. So kommt es auch, dass ein Großteil der Mitglieder durch Empfehlung aus der Familie oder dem Freundes- und Bekanntenkreis auf die BBBank aufmerksam wurde.

Fazit

Der Vorstand und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freuen sich sehr über das Ergebnis der repräsentativen Befragung. „Es zeigt uns, dass ein Großteil der Mitglieder von der Leistung der BBBank überzeugt ist. Wir werden den eingeschlagenen Kurs konsequent weiterfahren“, so Vorstandsvorsitzender Prof. Dr. Wolfgang Müller. In zwei Jahren wird eine erneute Befragung durchgeführt, um die Entwicklung der Kundenzufriedenheit zu messen.

Das meinen BBBank-Mitglieder

96 Prozent

„BBBank-Berater nahm sich genug Zeit für mich.“

89 Prozent

„BBBank-Berater erkannte meine Wünsche und Ziele.“

87 Prozent

„Mein Beratungsbedarf wurde voll abgedeckt.“

Besser durch Anregungen und Kritik der Mitglieder

Heutzutage sind viele Bankleistungen austauschbar. Eine gute Beratung und ein kundenorientierter Service machen daher den Unterschied. Ganz wichtig finden wir auch, unsere Mitglieder aktiv in das Bankgeschehen mit einzubeziehen. Ihre Interessen stehen bei uns als Genossenschaftsbank im Mittelpunkt.

Unsere Mitglieder sind wertvolle Ratgeber, die uns sagen, wie und wo wir noch besser werden können. Das Zentrale Qualitätsmanagement nimmt diese Anregungen entgegen und prüft die Umsetzbarkeit. Das Zentrale Qualitätsmanagement ist der „Anwalt für den Kunden“. Die Einheit ist im Vorstandsstab angesiedelt und berichtet direkt an den Vorstandsvorsitzenden.

Wo Menschen arbeiten, können Fehler passieren. Nicht immer funktioniert alles reibungslos, und manchmal können Erwartungen nicht erfüllt werden. Enttäuschung und Verärgerung sind die Folge. In der BBBank gehen wir aktiv damit um. Dem Zentralen Qualitätsmanagement angegliedert ist hierzu das Beschwerdemanagement, ein Team, das unzufriedenen Kunden zur Seite steht und versucht, auch in schwierigen Situationen kundenorientierte Lösungen zu finden. Verärgerte Kunden wieder zu überzeugten Mitgliedern zu machen, das ist das Ziel im Beschwerdemanagement.

Wir sind für alle Ihre Anliegen da:

Jede Art von Rückmeldung ist willkommen. Denn in jeder Anmerkung liegt die Chance auf Verbesserung. Und wir wollen uns verbessern – für unsere Mitglieder. Wir stehen neuen Ideen, Anregungen, Lob und Kritik aufgeschlossen gegenüber. Sie helfen uns, dauerhaft besser zu werden. Bitte sprechen Sie uns an! → [ihremeinung@bbbank.de](mailto:ihtreimeinung@bbbank.de)

„In unser Handeln beziehen wir immer auch die Meinung unserer Mitglieder ein. Das ist meine Bank.“

Philipp Schultheiß, Bereichsleiter Vorstandsstab

Beschwerden sind positiv, solange wir bereit sind, daraus zu lernen. Wir nehmen alle Kundenanliegen ernst und werten sie regelmäßig themenbezogen aus. Denn um Fehler und schlechte Abläufe möglichst schon im Vorfeld zu vermeiden und den Service für unsere Mitglieder und Kunden zu verbessern, müssen wir die entsprechenden Ansatzpunkte kennen.

Unsere Philosophie lautet: „Beschwerden sind ein Geschenk.“ Alle Mitarbeiter sind deswegen darauf geschult, mit Beschwerden und unzufriedenen Kunden angemessen umzugehen. Unsere jungen Nachwuchskräfte erlernen den Umgang mit Kundenanliegen bereits in der Ausbildung. Unsere Mitglieder sollen ihre Berater als Partner und Problemlöser erleben – auch in Beschwerdesituationen.

Die Kompetenzregelung der BBBank beinhaltet eine eigene Rubrik für Beschwerdethemen. Jeder Mitarbeiter hat einen Entscheidungsspielraum, um Vorgänge möglichst direkt in der Filiale oder am Telefon zu klären. Das stärkt die Stellung der Berater vor Ort und schafft Freiräume für das Beschwerdemanagement, sich komplexeren Fällen zu widmen.

Möchte sich ein Mitglied nicht direkt, persönlich oder telefonisch mit seinem

Berater in Verbindung setzen, besteht eine weitere Möglichkeit, mit uns in Kontakt zu treten. Auf unserer Internetseite (www.bbbank.de) gibt es einen elektronischen Beschwerdebriefkasten mit dem Titel „Ihre Meinung ist uns wichtig“. Dort kann das Anliegen mithilfe einer Eingabemaske schnell, einfach und direkt an das Beschwerdemanagement übermittelt werden.

In den Filialen gibt es zusätzlich Feedbackbögen. Sie tragen ebenfalls den Namen „Ihre Meinung ist uns wichtig“. Hier kann der Kunde sich zur Zufriedenheit mit seiner Filiale äußern, zur Beratungskompetenz der Mitarbeiter oder beispielsweise auch zur Sauberkeit und zu den Öffnungszeiten. Der Fragebogen kann direkt über die Filiale oder portofrei per Post an das Zentrale Qualitätsmanagement weitergeleitet werden. Die Feedbackbögen sind so gestaltet, dass Kunden sie selbst zukleben können, sodass die Vertraulichkeit gewahrt bleibt.



„Ich arbeite gerne
in einer Bank, die
offen zu ihren Fehlern
steht, sie korrigiert
und daraus lernt.
Das ist meine Bank.“

Holger Klein, Mitarbeiter im Zentralen Qualitätsmanagement

A close-up portrait of a woman with short, vibrant red hair and light blue eyes. She is wearing dark-rimmed glasses and has a gentle smile. The background is a soft, out-of-focus blue and white.

“Wir wissen, was unsere Mitglieder aus dem öffentlichen Dienst brauchen, und bieten Produkte, die auf sie zugeschnitten sind. Das ist meine Bank.“

Nathalie Vetter, Regionalbevollmächtigte für den öffentlichen Dienst

Einzigartig – Die Mitglieder-Mehrwert-Politik® der BBBank

Als Genossenschaft hat die BBBank keine Aktionäre, für die hohe Renditen zu erwirtschaften sind. Die Eigentümer der BBBank sind die Kunden, die zugleich Mitglieder der Genossenschaft sind. Unser Ansatz heißt Mitglieder-Mehrwert-Politik® statt Shareholder-Value-Politik.

Die Mitglieder-Mehrwert-Politik® gibt es nur bei der BBBank. Den Begriff haben wir uns daher auch schützen lassen. Bei uns als preiswertem Qualitätsallfinanzanbieter stehen die Interessen unserer Mitglieder im Mittelpunkt. Bereits rund 400.000 Menschen sind von unseren Leistungen überzeugt. Das macht uns zu einer der großen Mitgliederbanken in Deutschland, der einzigen Genossenschaftsbank übrigens nur für Privatkunden und für ganz Deutschland.

Wir können viele unserer Leistungen kostenlos für unsere Mitglieder bereitstellen, ohne dass die Qualität und der Service darunter leiden. Ganz im Gegenteil, die Qualität unserer Leistungen, unserer Beratung und unsere Kundenorientierung werden immer wieder von Verbrauchermagazinen mit Bestnoten ausgezeichnet. Durch diese Angebote sowie renditestarke und sichere Anlagemöglichkeiten und attraktive Finanzierungsmodelle sparen unsere Kunden bares Geld. Pro Jahr können da schnell 80 Euro und mehr pro Mitglied zusammenkommen, die bei uns gespart werden oder im Vergleich zur Leistung von Wettbewerbern nicht gezahlt werden müssen. In der Summe sind das jährlich mehr als 30 Millionen Euro an Nutzenstiftung. Eine Mitgliedschaft bei der BBBank lohnt sich.

Unser Erfolgsfaktor ist unsere Mitglieder- und Kundenorientierung.

„Die BBBank ist für Beschäftigte im Öffentlichen Sektor in besonderer Weise da. Das ist meine Bank.“

Achim Hoffmann, Direktor öffentlicher Dienst

Fairness, Nachhaltigkeit und Verlässlichkeit machen unsere „Beratung in Bestform“ so besonders. Denn wir wollen, dass unsere Mitglieder ihre Ziele mit uns erreichen, möglichst ein ganzes Leben lang. Und so beraten wir verständlich, empfehlen nur Produkte, von denen wir überzeugt sind, und orientieren uns konsequent an dem, was zu unseren Mitgliedern und deren Wünschen passt. Provisionen für Produktabschlüsse bekommen unsere Mitarbeiter nicht. Unser Vergütungssystem ist frei von sogenannten Fehlanreizen und stellt sicher, dass bei jeder Beratung die Kundeninteressen im Mittelpunkt stehen.

Die BBBank steht in der Historie der deutschen Beamtenbanken. 1921 als Selbsthilfeeinrichtung für den öffentlichen Dienst gegründet, bieten wir den Beschäftigten im Öffentlichen Sektor von jeher eine Heimat. In allen unseren Filialen und in der Direktbank stehen besonders geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereit. Speziell für diesen Kundenkreis haben wir auch ein besonderes Leistungsangebot entwickelt. Nur bei der BBBank gibt es Bankleistungen mit dem „B-Tarif“. Im nebenstehenden Kasten ist ein Ausschnitt davon abgebildet. Auch das ist Teil unserer Mitglieder-Mehrwert-Politik®, die uns als Bank einzigartig macht.

Mehrwerte für Beamte und Beschäftigte im öffentlichen Dienst (Auszug)

- » Kostenfreies Bezügekonto und Bankcard für den öffentlichen Dienst und Kontoführung ohne Mindesteingang; bequemer und kostenfreier Kontoumsatzservice
- » Deutschlandweites Geldautomatennetz mit rund 23.000 Geräten zur kostenlosen (Cash-Pool) oder preiswerten Bargeldversorgung (genossenschaftliches Bankcard ServiceNetz)
- » Ansprechpartner in allen Filialen und der Direktbank
- » Ratgeber „Rund ums Geld im öffentlichen Sektor“
- » E-Mail-Rundbrief mit Themen zum öffentlichen Sektor
- » Kostenfreies Wertpapierdepot
- » Zinsgünstiger Abruf-Dispokredit bis zum Siebenfachen der Nettobezüge, keine Abschlussgebühr, flexible Rückzahlung
- » besonders attraktive Baufinanzierungsvarianten und Modernisierungsdarlehen
- » Beamtdarlehen
- » Individuelle Versorgungsanalyse unter Berücksichtigung der verschiedenen Beamtenrechte in den 16 Bundesländern und beim Bund
- » Deutschlandweite exklusive Veranstaltungen rund um Themen aus dem öffentlichen Dienst und der Finanzwirtschaft
- » Mehr unter www.bezuegekonto.de

Gemeinsam Gutes tun

Wer erfolgreich ist, verpflichtet sich, auch außerhalb der gewinnbringenden Bereiche tätig zu sein. Die BBBank tut das schon seit ihrer Gründung im Jahr 1921. Sich für die Gesellschaft einzusetzen, ist uns besonders wichtig. Denn gerade als genossenschaftliche Selbsthilfeeinrichtung, in der rund 400.000 Mitglieder zusammenkommen, können wir viel bewegen.

Etwa mit der Treueprämie. Anstelle einer jährlichen Dividende erhalten unsere Mitglieder alle zehn Jahre eine Treueprämie in Höhe eines Geschäftsanteils von 15 Euro. Mit umgerechnet gut 7 Prozent pro Jahr kommt zwar eine ansehnliche Rendite, jedoch nur ein vergleichsweise geringer Betrag zustande. Diesen sehen viele BBBank-Mitglieder in einem guten Zweck besser investiert. Und so entscheiden sich viele, die 15 Euro der Treueprämieaktion der BBBank zur Verfügung zu stellen und damit soziale Projekte zu unterstützen.

Im Herbst 2012 konnte Vorstandsmitglied Gabriele Kellermann 60.000 Euro an die Deutsche Kinderkrebsnachsorge-Klinik für das chronisch kranke Kind in Tannheim/Villingen-Schwenningen überreichen. Die unabhängige Stiftung wurde 1990 gegründet, um krebs-, herz- und mukoviszidosekranken Kindern zu helfen. Sie hilft jungen Patienten in ganz Deutschland, Therapieplätze zu finden, und greift wenn nötig der Familie finanziell unter die Arme. Dass sich unsere Mitglieder der BBBank-Gemeinschaft zugehörig fühlen, zeigt dieses gemeinsame Engagement ganz deutlich.

Die jährliche Treueprämieaktion ist nicht das einzige Projekt, in dem sich die BBBank engagiert. Mit Spenden- und Sponsoringmaßnahmen aus

„Wir sind uns unserer sozialen Verantwortung bewusst und werden ihr gerecht.“

Prof. Dr. Wolfgang Müller, Vorstandsvorsitzender

Bankmitteln und Mitteln des Gewinnsparvereins Südwest e. V. werden aus den Bereichen Soziales, Sport, Kultur und Wissenschaft jedes Jahr deutschlandweit Projekte im Wert von rund 2 Millionen Euro unterstützt. Wobei wir ein großes Augenmerk auch auf die Unterstützung von Kindern und Jugendlichen haben. Ihre Betreuung, Erziehung und Ausbildung betrachten wir als besonders förderungswürdig.

Kunst und Kultur ist nicht nur in Städten, sondern auch in kleineren Orten ein Thema. Die BBBank nimmt mit regelmäßigen Ausstellungen in größeren Filialen aktiv am kulturellen Leben der Städte und Regionen teil und präsentiert Künstler und Kunstschaffende sowohl den Kunden und Mitgliedern als auch der Öffentlichkeit. An unserem Hauptsitz in Karlsruhe werden jährlich bis zu acht Ausstellungen gezeigt. In enger Zusammenarbeit mit Kunsthochschulen, Museen und Kunstvereinen fördert die BBBank nicht nur junge Künstler, sondern zeigt auch häufig bekannte Meister ihres Fachs als besonderen Kunstgenuss für das Publikum.

BBBank Stiftung

Impulse geben, einen Stein ins Rollen bringen, andere zum Mitmachen bewegen – das sind Kerngedanken von Stiftungen. Viele Gespräche mit unseren Kunden haben uns darin bestärkt, unser

gesellschaftliches Engagement auszubauen und im November 2011 die BBBank Stiftung zu gründen – als Mitgliederstiftung, die dazu einlädt, gemeinsam Gutes zu tun.

Der Fördergedanke ist breit aufgestellt. Tätigkeitsfelder der Stiftung sind die Unterstützung von Jugend- und Altenhilfe, Bildung und Erziehung, Gesundheitswesen, Wissenschaft und Forschung sowie Wohlfahrt.

Die BBBank Stiftung erhielt im ersten Jahr ihres Bestehens Spenden in Höhe von 11.500 Euro. Die Summe der Zustiftungen, freie und zweckgebundene, belief sich auf 290.000 Euro. Unter anderem wurden die Deutsche Leukämieforschungshilfe – Aktion für krebskranke Kinder – Ortsverband Mannheim e. V., der Förderverein Berliner Schloss e. V. und der Zoo Heidelberg unterstützt.

Bild rechts: Vorstandsmitglied Gabriele Kellermann (l.) übergab am 11. Oktober 2012 den Treueprämien-Scheck in Höhe von 60.000 Euro an die Deutsche Kinderkrebsnachsorge-Stiftung für das chronisch kranke Kind. Fernsehmoderatorin und Kuratoriumsmitglied Birgit Schrowange (3. v. re.) und Stiftungsvorstand Roland Wehrle (2. v. re.) nahmen den Scheck entgegen.



BB Bank

Zahlen Sie gegen diesen Scheck

DE

sechzigtausend

Betrag in Buchstaben

an Deutsche Kinderkrebsnachsorge

oder Überbringer

Währung	Summe
EUR	60.000,-

Vollständiger Name des Zahlungseinzüglers

11. Oktober 2012

L. Müller-Gellermann
Geschäftsführer

Der vorgedruckte Schecktext darf nicht geändert oder gestrichen werden. Die Angabe einer Zahlungsfrist auf dem Scheck gilt als nicht gestrichen.

Bank	Scheck-Nr.	Konto-Nr.	Betrag	Barzahlung	Summe
---------------------	---------------------------	--------------------------	-----------------------	---------------------------	----------------------

Bitte dieses Foto nicht beschneiden, und benutzen!

Immer ein Gewinn – Die Auszeichnungen der BBBank

Bei uns steht der genossenschaftliche Förderauftrag an erster Stelle. Für unsere Mitglieder konnten wir unsere Leistungskraft auch im Jahr 2012 wieder eindrucksvoll unter Beweis stellen. Mehrfach erhielt das BBBank-Produktangebot Bestnoten in verschiedenen Tests. Zudem wurde die BBBank als Top-Arbeitgeber und als familienfreundliches Unternehmen ausgezeichnet.



Jahresabschluss 2012

- 30 Jahresbilanz: Aktivseite
- 31 Jahresbilanz: Passivseite
- 32 Gewinn- und Verlustrechnung
- 33 Vorschlag für die Ergebnisverwendung
- 34 Bestätigungsvermerk des Prüfungsverbands
- 35 Bericht des Aufsichtsrats
- 36 Gremien und Führungskräfte der BBBank

Der vollständige Jahresabschluss 2012 der BBBank eG mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk des Baden-Württembergischen Genossenschaftsverbands e.V. liegt in den Geschäftsräumen der Bank zur Einsichtnahme aus. Er wird außerdem im elektronischen Bundesanzeiger veröffentlicht.



So muss meine Bank sein.

Jahresbilanz zum 31.12.2012

Aktivseite	Geschäftsjahr				Vorjahr
	EUR	EUR	EUR	EUR	TEUR
1. Barreserve					
a) Kassenbestand			86.559.352,18		80.854
b) Guthaben bei Zentralnotenbanken			230.245.722,03		478.272
darunter: bei der Deutschen Bundesbank	230.245.722,03				(478.272)
c) Guthaben bei Postgiroämtern			0,00	316.805.074,21	0
2. Schuldtitel öffentlicher Stellen und Wechsel, die zur Refinanzierung bei Zentralnotenbanken zugelassen sind					
a) Schatzwechsel und unverzinsliche Schatzanweisungen sowie ähnliche Schuldtitel öffentlicher Stellen			0,00		0
darunter: bei der Deutschen Bundesbank refinanzierbar	0,00				(0)
b) Wechsel			0,00	0,00	0
3. Forderungen an Kreditinstitute					
a) täglich fällig			388.807.686,83		123.170
b) andere Forderungen			158.728.090,03	547.535.776,86	213.081
4. Forderungen an Kunden				3.345.667.538,84	2.933.286
darunter:					
durch Grundpfandrechte gesichert	2.364.800.925,48				(2.064.004)
Kommunalkredite	39.883.488,98				(38.164)
5. Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere					
a) Geldmarktpapiere					
aa) von öffentlichen Emittenten		0,00			0
darunter: beleihbar bei der Deutschen Bundesbank	0,00				(0)
ab) von anderen Emittenten		0,00	0,00		0
darunter: beleihbar bei der Deutschen Bundesbank	0,00				(0)
b) Anleihen und Schuldverschreibungen					
ba) von öffentlichen Emittenten		509.675.783,45			432.339
darunter: beleihbar bei der Deutschen Bundesbank	509.675.783,45				(432.339)
bb) von anderen Emittenten		1.609.703.255,15	2.119.379.038,60		1.906.327
darunter: beleihbar bei der Deutschen Bundesbank	1.584.628.755,65				(1.877.225)
c) eigene Schuldverschreibungen			0,00	2.119.379.038,60	0
Nennbetrag	0,00				(0)
6. Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere				788.628.496,85	782.537
6a. Handelsbestand				5.879.621,17	4.943
7. Beteiligungen und Geschäftsguthaben bei Genossenschaften					
a) Beteiligungen			313.161.747,21		312.604
darunter:					
an Kreditinstituten	838.403,95				(5.776)
an Finanzdienstleistungsinstituten	0,00				(0)
b) Geschäftsguthaben bei Genossenschaften			206.549,92	313.368.297,13	201
darunter:					
bei Kreditgenossenschaften	0,00				(0)
bei Finanzdienstleistungsinstituten	0,00				(0)
8. Anteile an verbundenen Unternehmen				37.035.000,00	37.035
darunter:					
an Kreditinstituten	0,00				(0)
an Finanzdienstleistungsinstituten	0,00				(0)
9. Treuhandvermögen				17.316,53	24
darunter: Treuhandkredite	17.316,53				(24)
10. Ausgleichsforderungen gegen die öffentliche Hand einschließlich Schuldverschreibungen aus deren Umtausch				0,00	0
11. Immaterielle Anlagewerte					
a) selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte			0,00		0
b) entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten			558.067,00		613
c) Geschäfts- oder Firmenwert			0,00		0
d) geleistete Anzahlungen			0,00	558.067,00	0
12. Sachanlagen				79.569.911,96	79.582
13. Sonstige Vermögensgegenstände				37.207.300,32	39.748
14. Rechnungsabgrenzungsposten				5.550.104,30	3.871
Summe der Aktiva				7.597.201.543,77	7.428.487

Passivseite	Geschäftsjahr				Vorjahr
	EUR	EUR	EUR	EUR	TEUR
1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten					
a) täglich fällig			51.213.854,07		70.145
b) mit vereinbarter Laufzeit oder Kündigungsfrist			<u>129.852.147,16</u>	181.066.001,23	125.886
2. Verbindlichkeiten gegenüber Kunden					
a) Spareinlagen					
aa) mit vereinbarter Kündigungsfrist von drei Monaten		1.934.201.130,90			1.937.335
ab) mit vereinbarter Kündigungsfrist von mehr als drei Monaten		<u>14.537.889,63</u>	1.948.739.020,53		48.773
b) andere Verbindlichkeiten					
ba) täglich fällig		4.204.791.620,76			3.825.747
bb) mit vereinbarter Laufzeit oder Kündigungsfrist		<u>214.021.193,67</u>	<u>4.418.812.814,43</u>	6.367.551.834,96	349.663
3. Verbriefte Verbindlichkeiten					
a) begebene Schuldverschreibungen			118.250.646,38		158.398
b) andere verbrieftete Verbindlichkeiten			<u>0,00</u>	118.250.646,38	0
darunter:					
Geldmarktpapiere	0,00				(0)
eigene Akzepte und Solawechsel im Umlauf	0,00				(0)
3a. Handelsbestand				0,00	0
4. Treuhandverbindlichkeiten				17.316,53	24
darunter: Treuhandkredite	17.316,53				(24)
5. Sonstige Verbindlichkeiten				8.965.590,42	9.802
6. Rechnungsabgrenzungsposten				743.074,23	921
6a. Passive latente Steuern				0,00	0
7. Rückstellungen					
a) Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen			88.175.098,00		85.470
b) Steuerrückstellungen			21.402.836,00		13.431
c) andere Rückstellungen			<u>22.931.388,79</u>	132.509.322,79	30.448
8. [gestrichen]				0,00	0
9. Nachrangige Verbindlichkeiten				0,00	0
10. Genussrechtskapital				0,00	0
darunter: vor Ablauf von zwei Jahren fällig	0,00				(0)
11. Fonds für allgemeine Bankrisiken				220.200.000,00	220.200
darunter: Sonderposten nach § 340e Abs. 4 HGB	200.000,00				(200)
12. Eigenkapital					
a) Gezeichnetes Kapital			6.240.225,00		6.020
b) Kapitalrücklage			0,00		0
c) Ergebnisrücklagen					
ca) gesetzliche Rücklage		99.650.000,00			98.050
cb) andere Ergebnisrücklagen		<u>456.150.000,00</u>	555.800.000,00		442.650
d) Bilanzgewinn			<u>5.857.532,23</u>	<u>567.897.757,23</u>	<u>5.524</u>
Summe der Passiva				<u>7.597.201.543,77</u>	<u>7.428.487</u>
1. Eventualverbindlichkeiten					
a) Eventualverbindlichkeiten aus weitergegebenen abgerechneten Wechseln		0,00			0
b) Verbindlichkeiten aus Bürgschaften und Gewährleistungsverträgen		12.290.155,82			14.839
c) Haftung aus der Bestellung von Sicherheiten für fremde Verbindlichkeiten		<u>0,00</u>	12.290.155,82		0
2. Andere Verpflichtungen					
a) Rücknahmeverpflichtungen aus unechten Pensionsgeschäften		0,00			0
b) Platzierungs- und Übernahmeverpflichtungen		0,00			0
c) Unwiderrufliche Kreditzusagen		<u>231.414.421,95</u>	231.414.421,95		240.939
darunter: Lieferverpflichtungen aus zinsbezogenen Termingeschäften	0,00				(0)

Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 01.01.2012 bis 31.12.2012

	Geschäftsjahr				Vorjahr
	EUR	EUR	EUR	EUR	TEUR
1. Zinserträge aus					
a) Kredit- und Geldmarktgeschäften		158.909.865,22			152.967
b) festverzinslichen Wertpapieren und Schuldbuchforderungen		<u>64.424.826,29</u>	223.334.691,51		74.376
2. Zinsaufwendungen			<u>78.212.795,13</u>	145.121.896,38	83.381
3. Laufende Erträge aus					
a) Aktien und anderen nicht festverzinslichen Wertpapieren			20.210.873,13		8.445
b) Beteiligungen und Geschäftsguthaben bei Genossenschaften			3.466.095,49		6.533
c) Anteilen an verbundenen Unternehmen			<u>2.866.981,39</u>	26.543.950,01	11
4. Erträge aus Gewinngemeinschaften, Gewinnabführungs- oder Teilgewinnabführungs- verträgen				0,00	0
5. Provisionserträge			48.987.057,60		51.532
6. Provisionsaufwendungen			<u>12.435.458,57</u>	36.551.599,03	13.691
7. Nettoaufwand des Handelsbestands				420.690,12	-543
8. Sonstige betriebliche Erträge				11.407.557,50	14.185
9. [gestrichen]				0,00	0
10. Allgemeine Verwaltungsaufwendungen					
a) Personalaufwand					
aa) Löhne und Gehälter		68.592.235,57			65.789
ab) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung darunter: für Altersversorgung	6.590.510,75	<u>18.590.182,56</u>	87.182.418,13		17.778 (6.403)
b) andere Verwaltungsaufwendungen			<u>58.876.242,37</u>	146.058.660,50	55.878
11. Abschreibungen und Wertberichtigungen auf immaterielle Anlagewerte und Sachanlagen				7.573.691,71	8.104
12. Sonstige betriebliche Aufwendungen				8.874.485,58	9.462
13. Abschreibungen und Wertberichtigungen auf Forderungen und bestimmte Wertpapiere sowie Zuführungen zu Rückstellungen im Kreditgeschäft			18.347.516,53		10.859
14. Erträge aus Zuschreibungen zu Forderungen und bestimmten Wertpapieren sowie aus der Auflösung von Rückstellungen im Kreditgeschäft			<u>0,00</u>	-18.347.516,53	0
15. Abschreibungen und Wertberichtigungen auf Beteiligungen, Anteile an verbundenen Unternehmen und wie Anlagevermögen behandelte Wertpapiere			6.859.299,70		8.231
16. Erträge aus Zuschreibungen zu Beteiligungen, Anteilen an verbundenen Unternehmen und wie Anlagevermögen behandelten Wertpapieren			<u>0,00</u>	-6.859.299,70	0
17. Aufwendungen aus Verlustübernahme				0,00	0
18. [gestrichen]				<u>0,00</u>	0
19. Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit				31.490.658,78	35.419
20. Außerordentliche Erträge			0,00		0
21. Außerordentliche Aufwendungen			<u>2.090.000,00</u>		2.090
22. Außerordentliches Ergebnis				-2.090.000,00	(-2.090)
23. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag darunter: latente Steuern	0,00		13.272.142,98		18.135 (0)
24. Sonstige Steuern, soweit nicht unter Posten 12 ausgewiesen			<u>184.668,03</u>	13.456.811,01	151
25. Jahresüberschuss				15.943.847,77	15.042
26. Gewinnvortrag aus dem Vorjahr				<u>13.684,46</u>	31
				15.957.532,23	15.073
27. Entnahmen aus Ergebnisrücklagen					
a) aus der gesetzlichen Rücklage			0,00		0
b) aus anderen Ergebnisrücklagen			<u>0,00</u>	0,00	0
				15.957.532,23	15.073
28. Einstellungen in Ergebnisrücklagen					
a) in die gesetzliche Rücklage			1.600.000,00		1.550
b) in andere Ergebnisrücklagen			<u>8.500.000,00</u>	10.100.000,00	8.000
29. Bilanzgewinn				<u>5.857.532,23</u>	5.524

Vorschlag für die Ergebnisverwendung

Aus dem Jahresüberschuss 2012 verbleibt nach den mit EUR 10.100.000,00 ausgewiesenen Einstellungen in Rücklagen und der Anrechnung des Gewinnvortrags aus dem Vorjahr ein Bilanzgewinn von EUR 5.857.532,23.

Der Vorstand schlägt im Einvernehmen mit dem Aufsichtsrat vor, den Bilanzgewinn für die Auszahlung von Treueprämien in Höhe eines Geschäftsanteils von EUR 15,00 an alle Mitglieder, die der Bank zehn Jahre oder ein ganzzahliges Vielfaches davon angehören, sowie für Zuweisungen zu den Ergebnismrücklagen wie folgt zu verwenden:

	EUR
Auszahlung von Treueprämien	456.000,00
Zuweisung zu den Ergebnismrücklagen	
Andere Ergebnismrücklagen	5.400.000,00
Vortrag auf neue Rechnung	1.532,23
	5.857.532,23

Karlsruhe, 19. Februar 2013

BBBank eG
Der Vorstand



Prof. Dr. Wolfgang Müller



Gabriele Kellermann



Michael Baumann



Andreas Hahn

Bestätigungsvermerk des Prüfungsverbands

Wir haben den Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang – unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der BBBank eG, Karlsruhe, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2012 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften und den ergänzenden Bestimmungen der Satzung liegen in der Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Genossenschaft. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung des Jahresabschlusses unter Einbeziehung der Buchführung und des Lageberichts abzugeben.

Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung nach § 53 Abs. 2 GenG, §§ 340k und 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 Genossenschaft sowie die Erwartungen möglicher Fehler berücksichtigt. Im Rahmen der Prüfung werden die Wirksamkeit des rechnungs-

legungsbezogenen 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 den ergänzenden Bestimmungen der Satzung und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Genossenschaft. Der Lagebericht steht in Einklang mit dem Jahresabschluss, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Genossenschaft und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Karlsruhe, 16. April 2013

Baden-Württembergischer
Genossenschaftsverband e. V.

Schorr
Wirtschaftsprüfer

Nied
Wirtschaftsprüfer

Bericht des Aufsichtsrats

Der Aufsichtsrat der BBBank eG hat im Geschäftsjahr 2012 die Geschäftsführung des Vorstands nach den gesetzlichen und satzungsgemäßen Vorschriften überwacht sowie über die vorgelegten zustimmungsbedürftigen Geschäfte entschieden. Zur Erfüllung seiner Aufgaben hat der Aufsichtsrat einen Verwaltungs-, Prüfungs-, Kredit- und Risikoausschuss sowie einen Personalausschuss gebildet.

Der Vorstand hat dem Aufsichtsrat über die Lage und Entwicklung der Bank sowie den allgemeinen Geschäftsablauf regelmäßig, zeitnah und umfassend schriftlich und mündlich Bericht erstattet. Neben der Erörterung des laufenden Geschäfts standen die Geschäftspolitik einschließlich der strategischen und organisatorischen Ausrichtung sowie die Förderung der wirtschaftlichen Interessen der Mitglieder (Mitglieder-Mehrwert-Politik®) und den genossenschaftlichen Verbund betreffende Fragen im Mittelpunkt.

Der Aufsichtsrat hat diese Themen mit dem Vorstand erörtert, den Vorstand beraten und seine Geschäftsführung überwacht. In diesem Zusammenhang wurden Filialen der Bank turnusmäßig besucht.

Der Aufsichtsrat hat sich insbesondere mit der strategischen Ausrichtung der Bank im Hinblick auf die aktuellen regulatorischen Herausforderungen und Stresstests befasst. Des Weiteren hat sich der Aufsichtsrat eingehend mit der Risikosituation der Bank sowie der Weiterentwicklung der Systeme und Verfahrensweisen bei der Kontrolle von Adressausfall-, Liquiditäts-, Markt- und operationellen Risiken sowie weiteren banktypischen Risiken auseinandergesetzt. In Entscheidungen von grundlegender Bedeutung war der Aufsichtsrat eingebunden.

Die gesetzlich vorgeschriebene Prüfung des vom Vorstand vorgelegten Jahresabschlusses sowie des Lageberichts wurde vom Baden-Württembergischen Genossenschaftsverband e. V. durchgeführt. Der Prüfungsbericht enthält keine nennenswerten Beanstandungen. Der uneingeschränkte Bestätigungsvermerk wurde erteilt.

Aufsichtsrat und Prüfungsausschuss haben den Jahresabschluss und den Lagebericht der BBBank eG in ihren Sitzungen eingehend geprüft. An den Sitzungen nahmen Vertreter des Prüfungsverbands teil, um ausführlich über die wesentlichen Ergeb-



nisse ihrer Prüfung zu berichten. Sie standen darüber hinaus den Mitgliedern des Aufsichtsrats zur Beantwortung von Fragen zur Verfügung. Der Aufsichtsrat hat den Jahresabschluss, den Lagebericht und den Vorschlag für die Verwendung des Jahresüberschusses für das Geschäftsjahr 2012 geprüft und in Ordnung befunden. Er stimmt sowohl dem Jahresabschluss als auch dem Vorschlag zur Verwendung des Jahresüberschusses für das Geschäftsjahr 2012 zu.

Der am 4. Mai 2013 stattfindenden Vertreterversammlung empfiehlt der Aufsichtsrat, den vom Vorstand vorgelegten Jahresabschluss zum 31.12.2012 festzustellen und die vorgeschlagene Verwendung des Jahresüberschusses zu beschließen.

Mit Ablauf des 31. Mai 2012 ist Herr Andreas Haag aus dem Vorstand ausgeschieden. Zum 1. November 2012 wurde Herr Andreas Hahn zum ordentlichen Vorstandsmitglied bestellt.

Der Aufsichtsrat dankt dem Vorstand und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die im Jahre 2012 mit hohem persönlichem Einsatz geleistete Arbeit.

Karlsruhe, im April 2013

Der Vorsitzende des Aufsichtsrats

Rolf Baschang

Ehrendirektor der BBBank

Prof. Dr. Egon Kremer

Aufsichtsrat

Rolf Baschang (Vorsitzender),
Präsident des Landgerichts Karlsruhe a. D.

Ernst-Georg Schutter (Stellvertretender Vorsitzender),
Abteilungsleiter a. D.

Marlyse Bax,
Betriebswirtin

Susanne Falk,
Filialleiterin der BBBank*

Dr. Rhona Fetzer,
Richterin am Bundesgerichtshof

Reinhard Förz,
Filialleiter der BBBank*

Dieter Frey,
Oberamtsrat a. D.

Elke Klink,
Dipl.-Ingenieurin

Dr. Matthias-Gabriel Kremer,
Rechtsanwalt

Volker Lehmann,
Mitarbeiter der BBBank*

Martin Löffler,
Vorsitzender des Betriebsrats der BBBank*

Thomas Ritter,
Studiendirektor

Walter Rubsamen,
Amtsleiter

Prof. Reinhard Schottmüller,
Dipl.-Wirtschaftsingenieur

Edith Zack,
Mitarbeiterin der BBBank*

* Von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der
BBBank gewählt

Vorstand

Prof. Dr. Wolfgang Müller (Vorsitzender)
Gabriele Kellermann
Michael Baumann
Andreas Hahn

Erweiterter Führungskreis

Sven Albert (Business Development)
Christian Barleon (Datenschutzbeauftragter)
Hans-Peter Baumann (UnternehmensService)
Stefan Burg (Marktfolge Passiv)
Rudolf Dürr (Marktfolge Aktiv)
Andreas Ehmer (Gebäude- und Logistikservice)
Karlheinz Goder (Finanz-Bereich)
Michaela Grossmann (Marketing-Bereich)
André Gschwind (Compliance-Office)
Petra Hasebrink (Regionaldirektion Karlsruhe)
Achim Hoffmann (Öffentlicher Sektor)
Gabriele Homola (Regionaldirektion Berlin)
Marc Kaschwich (Regionaldirektion Heidelberg)
Sibylle König (Personal-Bereich)
Claudia Kunz (Direktbank)
Dieter Maßholder (Controlling-Bereich)
Markus Merkel (Treasury-Bereich)
Günter Müller (Vertriebssteuerung)
Michael Müller (Regionaldirektion Mannheim)
Astrid Munk (Regionaldirektion Bayern)
Frank Nowotny (Regionaldirektion Karlsruhe)
Peter Ritzenhofen (Organisation und IT)
Philipp Schultheiß (Vorstandsstab)
Petra Tauth (Regionaldirektion Baden-Baden)
Petra Tauth (Regionaldirektion Freiburg)
Herbert Volz (Regionaldirektion Hessen/Rheinland-Pfalz)
Herbert Volz (Regionaldirektion Nordrhein-Westfalen)
Volker Waßmer (Innenrevision)
Ralf Werner (Regionaldirektion Schleswig-Holstein)
Jürgen Westenfelder (Feuer- und Einbruchschadenkasse)

Zentralbank

DZ BANK AG – Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank,
Frankfurt a. M.

Verbund- und Geschäftspartner

Cardif Allgemeine Versicherung, Stuttgart	Deutscher Beamtenwirtschaftsring e. V., Düsseldorf	NÜRNBERGER Beamten Lebensversicherung AG, Nürnberg
D.A.S. Deutscher Automobil Schutz Allgemeine Rechtsschutz- Versicherungs-AG, München	Deutscher Genossenschafts-Verlag e. G., Wiesbaden	NÜRNBERGER Lebensversicherung AG, Nürnberg
dbb beamtenbund und tarifunion, Berlin	DGB – Deutscher Gewerkschaftsbund, Berlin	Teambank AG, Nürnberg
dbb vorsorgewerk GmbH, Berlin	DZ Privatbank S.A., Luxemburg	Union Asset Management Holding AG, Frankfurt a. M.
Debeka Bausparkasse AG, Koblenz	FIDUCIA IT AG, Karlsruhe	Württembergische Lebensversicherung AG, Stuttgart
Debeka Krankenversicherungsverein a. G., Koblenz	HDI Firmen und Privat Versicherung AG, Hannover	
Debeka Lebensversicherungsverein a. G., Koblenz	Karlsruher Lebensversicherung AG, Karlsruhe	
Deutsche Genossenschafts- Hypothekenbank AG, Hamburg	Münchener Hypothekenbank e. G., München	

Verbandszugehörigkeit

Baden-Württembergischer Genossenschaftsverband e. V.,
Karlsruhe

Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.,
Berlin

Filialen

Das BBBank-Filialverzeichnis mit den
jeweiligen Öffnungszeiten finden Sie immer
aktuell auf www.bbbank.de.

BBBank eG
Hauptsitz: 76133 Karlsruhe
Herrenstraße 2–10
Postanschrift: 76133 Karlsruhe
Telefon: 0721/141–0
Telefax: 0721/141–497
www.bbbank.de
E-Mail: direkt@bbbank.de