



Nachhaltigkeitsbericht

2019

abcfinance-Gruppe

Inhalt

1. VORWORT	3
2. ÜBER DIESEN BERICHT	4
3. GESCHÄFTSMODELL DER ABCFINANCE.....	5
4. WICHTIGE INITIATIVEN	7
5. UNSER NACHHALTIGKEITSANSATZ	9
5.1. Unsere wichtigsten Nachhaltigkeitsaspekte.....	9
5.2. Werhahn Verhaltenskodex	10
5.3. abcfinance Leitbild	11
5.4. Risikosteuerung der nichtfinanziellen Aspekte.....	12
5.5. Angaben zur Lieferkette	12
6. WIRTSCHAFTLICHE WERTE	12
6.1. Kundenzufriedenheit und Beschwerdemanagement.....	12
6.2. Compliance und Geldwäscheprävention.....	16
6.3. Datenschutz und Datensicherheit.....	19
7. GESELLSCHAFTLICHE WERTE.....	19
7.1. Arbeitnehmerrechte	19
7.2. Chancengleichheit	20
7.3. Qualifizierung	21
7.4. Sozial- und öffentliche Belange	22
7.5. Menschenrechte und Arbeitsnormen.....	23
8. ÖKOLOGISCHE WERTE	24
8.1. Betrieblicher Umweltschutz	24
8.2. Nachhaltige Produkte	25

1. Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

unternehmerische Verantwortung stellt für uns die Basis jeden nachhaltigen Erfolgs dar. Wir wollen unsere Mittelstandskunden fair und kompetent beraten, unseren Mitarbeitern ein attraktiver Arbeitgeber sein und uns für unsere Gesellschaft engagieren.

Nachhaltigkeit bedeutet für uns nicht nur den rücksichtsvollen Einsatz natürlicher Ressourcen und die Förderung der Gesellschaft, in der wir leben, sondern auch die Zukunftsfähigkeit unseres Unternehmens im Ganzen zu erhalten. Innerhalb der umfangreichen gesetzlichen Vorgaben, wie etwa den Regelungen zur Compliance, Geldwäsche und Datenschutz, verfolgen wir das Ziel, den Mittelstand nachhaltig mit unseren Liquiditätslösungen zu begleiten, um so nachhaltig den Erfolg des Mittelstands und unseren Erfolg zu sichern.

Als Teil des Familienunternehmens Wilh. Werhahn KG, Neuss, sind uns verbindliche Werte, die uns als Richtschnur unseres Handelns dienen, sehr wichtig. Daher haben wir in einem aufwändigen Prozess – gemeinsam mit allen Mitarbeitern der abcfinance - ein Leitbild entwickelt. Es vereint die Werte, die wir (vor-) leben wollen und an welchen wir uns messen lassen. Diese Werte gemeinsam mit dem Verhaltenskodex unserer Muttergesellschaft bilden den normativen Kanon, auf dem unser nachhaltiges Handeln basiert.

Wir sind überzeugt, dass wir mit unserem Engagement auf dem Gebiet der Nachhaltigkeit etwas Positives bewirken können. Wenn Sie sich intensiver damit beschäftigen möchten, wie wir Nachhaltigkeit leben, dann laden wir Sie herzlich ein, diesen Bericht zu lesen.

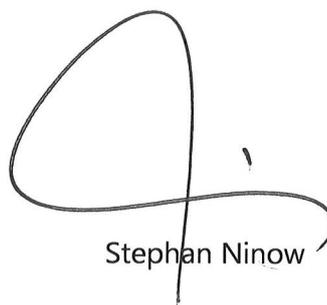
Köln, den 23. März 2020



Michael Mohr



Georg Müller



Stephan Ninow



Andrea Ritzmann

2. Über diesen Bericht

Mit diesem Bericht kommt die abcfinance GmbH (im nachfolgenden abcfinance) in ihrer Eigenschaft als Mutterunternehmen ihren, seit dem Geschäftsjahr 2017 geltenden, zusätzlichen Berichtspflichten, die durch das „Gesetz zur Stärkung der nichtfinanziellen Berichterstattung der Unternehmen in ihren Konzernlageberichten (CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz)“ verankert wurden, nach.

Die Verantwortung für den Themenkomplex Nachhaltigkeit obliegt der Geschäftsführung der abcfinance.

Der Berichtszeitraum umfasst das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2019.

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde bei geschlechtsspezifischen Bezeichnungen die männliche Form gewählt.

Alle Angaben im Bericht erfolgten mit bestem Wissen und wurden mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Die genannten Informationen und Daten sind nach unserer Kenntnis korrekt. Eine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der Angaben kann dennoch nicht übernommen werden.

Dieser Bericht ist auch auf der Website des Unternehmens unter www.abcfinance.de abrufbar.

3. Geschäftsmodell der abcfinance

Die abcfinance GmbH ist eine 100% Tochtergesellschaft der Wilh. Werhahn KG, Neuss. Zum Konsolidierungskreis der abcfinance gehören zum 31. Dezember 2019 die folgenden Gesellschaften:

Gesellschaft	Anteilsbesitz
abcfinance GmbH, Köln	100%
abcfinance B. V., Eindhoven, Niederlande	100%
abcfinance GmbH, Wien, Österreich	100%
abcfinance advise GmbH, Köln	100%
C.O.I.N. Lease + Rent Leasing und Miete GmbH, Köln	100%
DeTeWe Finance GmbH, Köln	100%
ETL Leasing GmbH & Co. KG, Dortmund	51%
ETL Leasing Verwaltungsgesellschaft mbH, Dortmund	51%
Hako Finance GmbH, Köln	100%
milon financial services GmbH, Köln	68,9%
Schneiderei Finance GmbH, Köln	100%

Die abcfinance bietet ihren Kunden, als einer der führenden Leasing- und Factoring-Anbieter Deutschlands, flexible Finanzierungslösungen an. Die passgenauen Finanzierungsprodukte sind an den Bedürfnissen unserer Kunden, primär Mittelstandskunden, ausgerichtet. Die abcfinance operiert in Deutschland und bietet darüber hinaus Leasing- und Factoringlösungen in den Niederlanden sowie Leasinglösungen in Österreich an.

Die abcfinance versteht sich als Mittelständler in der Finanzbranche und kennt daher die Herausforderungen, vor denen kleine und mittelständische Unternehmen stehen. Deshalb unterstützt die abcfinance den Mittelstand seit mittlerweile vier Jahrzehnten. Die abcfinance steht für Stabilität und Zuverlässigkeit, sowohl im Umgang mit ihren Kunden, als auch bei der Finanzierung ihres Geschäfts. Die Finanzierung des Mittelstands steht für die abcfinance immer an erster Stelle. Mittelständische Unternehmen sind das Rückgrat der deutschen Wirtschaft und

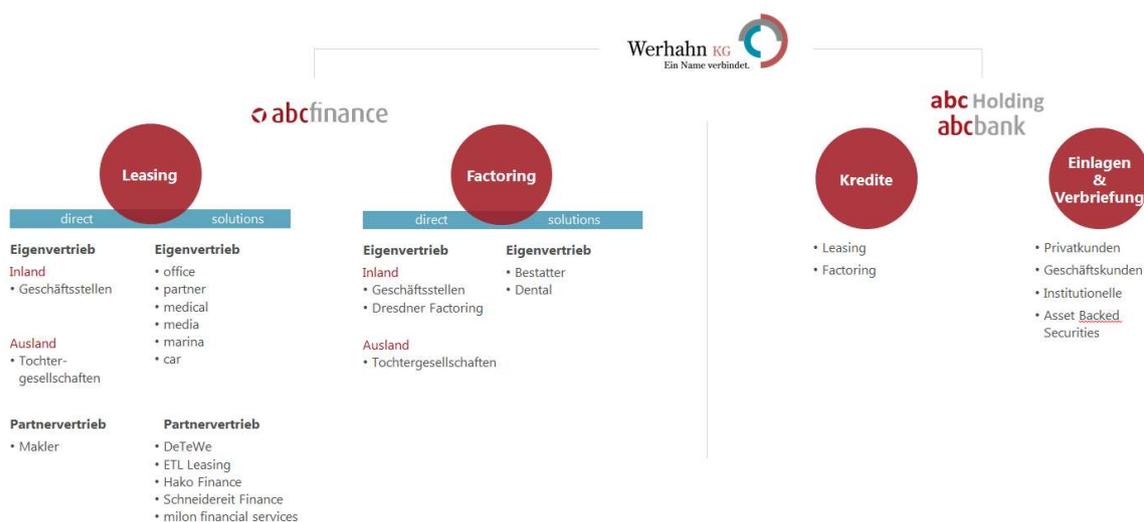
stellen einen Großteil aller Arbeits- und Ausbildungsplätze dar. Sie tragen aber auch ein hohes finanzielles Risiko. Umso wichtiger ist es, mit abcfinance einen Finanzpartner an der Seite zu haben, auf den sich der Mittelstand verlassen kann.

abcfinance bietet im Geschäftsfeld Leasing alle Produkte einer universell agierenden Mobilienleasinggesellschaft an. Hierunter fallen insbesondere die erlasskonformen Leasingvertragsvarianten. Zudem werden Mietkauf- und Mietgeschäfte getätigt. Im Geschäftsfeld Factoring werden Geldforderungen aus Waren- und/oder Dienstleistungsgeschäften von Anschlusskunden (Factoringkunden) gegenüber deren Debitoren angekauft.

Bei einigen Tochtergesellschaften bestehen enge wirtschaftliche Beziehungen zu den Herstellergesellschaften, welche als Kooperationspartner die übrigen Gesellschaftsanteile halten.

abcfinance refinanziert sich über Banken einschließlich des Schwesterunternehmens abcbank GmbH (abcbank). Die abcbank bietet Kredit- und Einlagengeschäft für ausgesuchte Kundengruppen an. Die Hauptaufgabe der abcbank liegt im Ankauf der Leasing-, Mietkauf und Factoringforderungen der abcfinance.

Die Vertriebsorganisation der abcfinance sowie der abcbank (zusammen Geschäftsbereich abcfinance) gliedert sich nach Geschäftsfeldern wie folgt:



Der Geschäftsbereich abcfinance beschäftigt 662 Mitarbeiter zum 31. Dezember 2019, die in engem Austausch mit unseren Kunden, maßgeschneiderte Lösungen anbieten und weiterentwickeln. Damit sind so viele Mitarbeiter wie noch nie seit Bestehen des Unternehmens beschäftigt.

4. Wichtige Initiativen

Neues Kompetenzteam für die Finanzierung grüner Energietechnologie

Dass Sonnenstrom eins der Standbeine im Energiemix der Zukunft ist, dürfte schon länger klar sein. Dementsprechend deutlich hörbar waren schon länger die Rufe aus der Wirtschaft nach Finanzierungslösungen für den Mittelstand. abcfinance hat mit der 2019 neu geschaffenen green energy-solution ein Kompetenzteam aufgebaut, das diesem Trend Rechnung trägt. Das Team erstellt Finanzierungskonzepte für Photovoltaikanlagen zur Eigenstromproduktion, aber grundsätzlich auch für andere umweltfreundliche Technologien, wie etwa Solarthermie oder auch aus dem Bereich der Elektromobilität.

Digitaler Freigabeprozess von Kreditentscheidungen

Mit der cloudbasierten Lösung beschreitet die abcfinance neue Wege und einen weiteren Meilenstein in eine digitale, papierlose Zukunft. Der Genehmigungsprozess wurde um ein Vielfaches verschlankt, da das physische Versenden der Genehmigungsmappen an die verschiedenen Kompetenzträger im Haus künftig entfällt. Nicht zu vergessen ist die deutliche Steigerung der Entscheidungsgeschwindigkeit. Die Anwendungsmöglichkeiten des digitalen Genehmigungsprozesses sind vielfältig und die Ausweitung auf andere Prozesse geplant.

Bestleistung unserer Azubis

Seit mehr als 30 Jahren können sich junge Menschen in zwei Ausbildungsberufen bei der abcfinance ausbilden lassen; als Kaufleute für Büromanagement oder auch als Fachinformatiker/in. Regelmäßig gehören unsere Auszubildenden zu den Besten. Auch 2019 haben zwei Azubis Bestleistung gezeigt und ihre Abschlussprüfung mit der Note „sehr gut“ bestanden.

Besonders stolz sind wir auf darauf, dass fast jeder Auszubildende der möchte, nach der Ausbildung übernommen wird. Aktuell befinden sich 28 junge Kollegen in der Ausbildung bei abcfinance; im letzten Jahr waren es noch 22. Das sich die Menschen hier wohlfühlen, beweist eine Zahl: Nach 30 Jahren sind derzeit noch 70 Prozent der ehemaligen und aktuellen Auszubildenden für abcfinance tätig. Für viele also die richtige Wahl.

Neue Kommunikationsformate

Mitarbeiterbefragungen haben ergeben, dass sich die Mitarbeiter einen besseren Informationsaustausch untereinander und mit der Geschäftsführung wünschen. Daher haben wir 2019 neue Kommunikationsformate wie das GF-Frühstück oder den Blind-Lunch und regelmäßige Querdenker-Treffen zum Kennenlernen der Kollegen und zur besseren Vernetzung eingeführt.



GF Frühstück
Erster Freitag im Monat
10 Mitarbeiter + 2 GF

Blind Lunch
2./4. Donnerstag im Monat
6 Mitarbeiter



„StartUp – der Club zum Ankommen“ in neuen Räumen und mit Kochblog

„StartUp – der Club zum Ankommen“ ist ein Begegnungszentrum, welches in Köln am Hansaring ansässig ist und Geflüchtete dabei unterstützt, sich in der Nachbarschaft einzuleben. Das StartUp ist ein Gemeinschaftsprojekt der abcfinance und der Werhahn-Stiftung. Ende letzten Jahres konnte das StartUp die neuen Räumlichkeiten (eine helle Wohnung inkl. Küche, großzügigem Wohnzimmer, Lernraum, Spielzimmer, Kickerraum, Beratungszimmer und Büro) beziehen. Seit 2019 kann man sogar verfolgen, welche Gerichte die Kochgruppe in der neuen Küche ausprobieren und einiges dabei über die internationale Küche lernen. Bei der Pflege des Blogs

(WWW.ACHTUNG-LECKER.INFO) und auch beim Videodreh werden die Jugendlichen und jungen Erwachsenen von Mitarbeitern der abcfinance unterstützt.



Auch 2019 haben wir mit der Wunschbaumaktion in Köln für viele leuchtende Augen gesorgt! Wie in den vergangenen Jahren auch, haben Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die im StartUp immer ein offenes Ohr finden, bunte Pappsterne gebastelt und auf diese ihren Weihnachtswunsch geschrieben. Unsere Weihnachtsbäume in Ossendorf und in der Zentrale wurden damit geschmückt und die Kollegen konnten dann gemäß der Wunschsterne Weihnachtsengel spielen. In der Adventszeit wurde ein Teil der Geschenke dann persönlich durch die Geschäftsführung an die Mitglieder der Kochgruppe überreicht. Zuvor wurde gemeinsam an einer langen Tafel gespeist.

5. Unser Nachhaltigkeitsansatz

5.1. Unsere wichtigsten Nachhaltigkeitsaspekte

Abgeleitet aus dem Werhahn Verhaltenskodex und dem abcfinance Leitbild wurden die unter Berücksichtigung des Geschäftsmodells und Berichtspflichten nach DRS 20 wesentlichen nichtfinanziellen Werte – unterteilt in wirtschaftliche Werte, gesellschaftliche Werte und ökologische Werte – identifiziert.

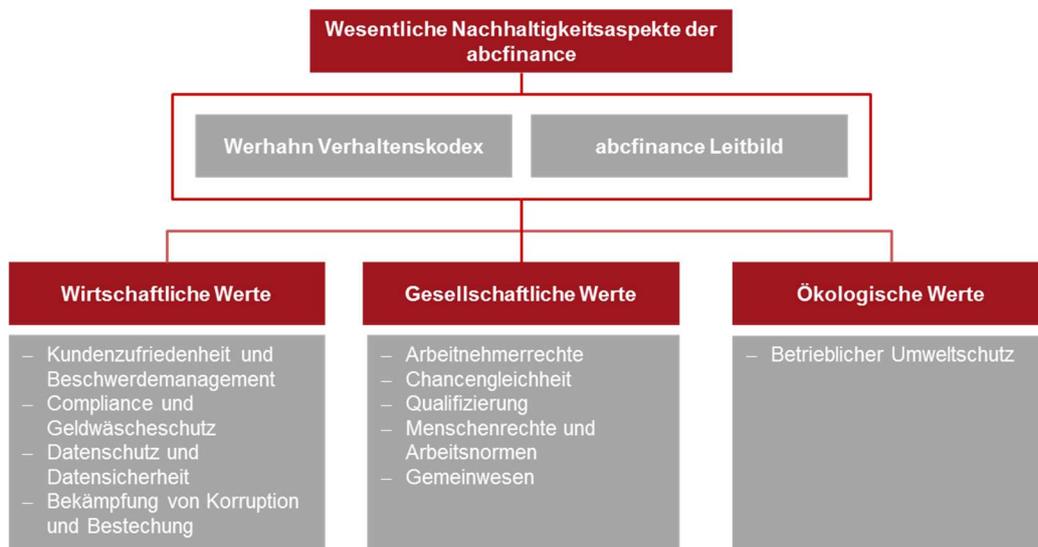


Abbildung 3: Wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte der abcfinance

5.2. Werhahn Verhaltenskodex

Der Verhaltenskodex verdeutlicht die Wertvorstellungen der Werhahn-Gruppe und legt die Kernprinzipien fest, an denen sich die Mitarbeiter des Werhahn Konzerns orientieren und so den guten Ruf sowie das Vertrauen der Gesellschafter, Geschäftspartner und anderer wichtiger Institutionen und Gruppen in den Werhahn-Konzern und die abcfinance zu wahren. Der Verhaltenskodex wird in den Richtlinien und Prozesse der abcfinance konkretisiert.

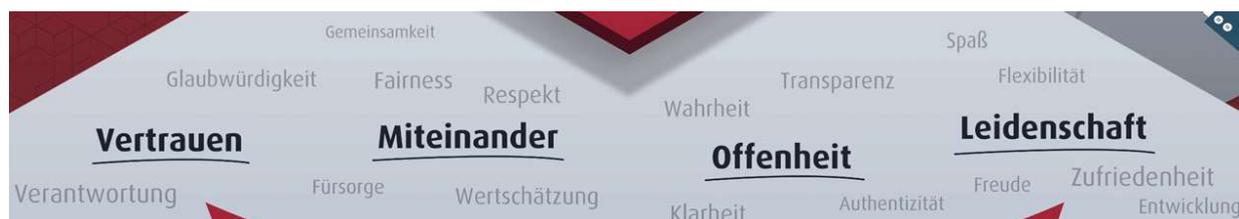
Der Verhaltenskodex richtet sich an alle Mitarbeiter unabhängig von ihrer Position im Unternehmen, schließt somit auch die Leitungsebenen ein; er ist durch die abcfinance in allen Unternehmensteilen nebst Tochtergesellschaften verpflichtend umgesetzt und beruht auf folgenden Kernprinzipien:

- Wir pflegen einen menschlichen und unmittelbaren Umgang miteinander, sind aufrichtig und loyal.
- Wir achten die Würde und die Persönlichkeit eines jeden Einzelnen und tolerieren keinerlei Diskriminierung, Belästigung oder Beleidigung.
- Wir tragen Eigenverantwortung.
- Wir schützen die Vermögenswerte unseres Unternehmens und behandeln sie so, als wären sie unser persönliches Eigentum.
- Wir geben keine vertraulichen Informationen über unser Unternehmen und über unsere Geschäftspartner weiter.
- Bei der Wahrnehmung persönlicher Interessen achten wir darauf, dass diese nicht im Widerspruch zu den Interessen des Unternehmens stehen.
- Wir befolgen alle Gesetze und Vorschriften (wie Umweltschutz-, Arbeitsschutz-, Hygienevorschriften).
- Wir tolerieren keinerlei Form von Korruption (wir bestechen nicht und lassen uns nicht bestechen).
- Wir sind fair im Wettbewerb, bevorzugen oder benachteiligen keine Geschäftspartner und beachten beim Umgang mit Wettbewerbern und Kunden die Regeln des Wettbewerbsrechts.

Alle Mitarbeiter einschließlich der Geschäftsführung haben sich dem Verhaltenskodex verpflichtet. Der Verhaltenskodex wird durch einen Leitfaden ergänzt und den Mitarbeitern durch elektronische Schulungstools nahegebracht. Der Verhaltenskodex steht auch in Englisch und Niederländisch zur Verfügung. Für Zweifelsfragen ist ein Meldeprozess implementiert, der die nächste Führungsebene, die zuständigen Fachabteilungen, den Compliance-Beauftragten und die Revision einschließt.

5.3. abcfinance Leitbild

Der GB abcfinance verfolgt eine klare Vision, welche in einem von allen Mitarbeitern gelebten Leitbild mündet. Diese Basis des gemeinsamen Wertekodex liefert allen Mitarbeitern eine Orientierung für das tägliche Handeln und beruht auf 15 gemeinsamen Werten, die unter vier Überschriften zusammengefasst wurden. Die vier wichtigsten Werte des GB abcfinance sind:



Aufbauend auf den Leitsätzen und Zielen der Führungskräfte und Mitarbeiter der abcfinance wurde die Vision unseres Unternehmens erarbeitet. Der GB abcfinance ist Dienstleister für Unternehmer des Mittelstands. In dieser Rolle wollen wir unseren Kunden den Prozess der Finanzdienstleistung so einfach und unkompliziert wie möglich gestalten. Deshalb lautet die Vision des GB abcfinance:

„Wir machen es dem Unternehmer leicht!“

Das abcfinance Leitbild bildet das Rahmenwerk für die unternehmenseigene Wertebasis. So ergänzt das abcfinance Leitbild den Werhahn Verhaltenskodex zur Sicherstellung der Umsetzung des Nachhaltigkeitskonzepts.

5.4. Risikosteuerung der nichtfinanziellen Aspekte

Die abcfinance führt jährlich eine Risikoinventur gemäß den Mindestanforderungen an das Risikomanagement (MaRisk) durch. In der Risikoinventur 2019 wurde festgehalten, dass alle bisher von der Bankenaufsicht berücksichtigten Risikoarten (Kredit-, Markt-, operationelles und Liquiditätsrisiko) auch einen Nachhaltigkeitsrisikobezug beinhalten und aus aufsichtsrechtlicher Sicht ist keine eigene Kategorie „Nachhaltigkeitsrisiko“ notwendig ist. Im Ergebnis ist Nachhaltigkeit keine eigene Risikokategorie in der abcfinance. Wie im Vorjahr wurden unter anderem operationelle Risiken als wesentliches Risiko eingestuft und im Rahmen eines Self-Assessments detaillierter betrachtet. Innerhalb dieser Risikoart sieht die abcfinance die berichtspflichtigen Aspekte im Sinne dieses Nachhaltigkeitsberichts subsumiert. Die Einschätzung bezogen auf die berichtspflichtigen Aspekte hinsichtlich Eintrittswahrscheinlichkeit kann als nicht sehr wahrscheinlich und nicht schwerwiegend getroffen werden, sodass eine weitere Darstellung der Risiken in Übereinstimmung mit den Anforderungen gemäß DRS 20 entfällt.

5.5. Angaben zur Lieferkette

Die von der abcfinance angebotenen finanziellen Lösungen beschränken sich ausschließlich auf Dienstleistungen. abcfinance ist weder in die Herstellung noch in weitere Bestandteile der Wertschöpfungskette der Waren und/oder Dienstleistungen der finanzierten Objekte eingebunden.

Sämtliche Dienstleistungen der abcfinance werden im europäischen Binnenraum erbracht.

6. Wirtschaftliche Werte

6.1. Kundenzufriedenheit und Beschwerdemanagement

Als Finanzdienstleister für den Mittelstand hat eine positive externe Wahrnehmung der abcfinance für uns oberste Priorität. Zufriedene Kunden stärken die Geschäftsbeziehung, sorgen für eine nachhaltige und vertrauensvolle Basis zu unseren Bestandskunden und steigern die Attraktivität als Geschäftspartner für neue Kunden.

Den Grad der Kundenzufriedenheit erheben wir sowohl aktiv als auch reaktiv.

Die **aktive Erhebung der Kundenzufriedenheit** erfolgt über eine regelmäßige und automatisierte Stichprobe, die im Nachgang zu Kundenterminen genommen wird. Der besuchte Kunde erhält kurz nach dem Besuch per E-Mail eine Aufforderung, die Qualität des Beratungsgesprächs mittels eines standardisierten Fragebogens zu bewerten. Die Ergebnisse der Befragungen werden fortlaufend analysiert.

Für die **reaktive Messung der Kundenzufriedenheit** kommen verschieden Instrumente zum Einsatz.

- **Feedback geben:** Auf unserer Homepage <https://www.abcfinance.de/> ist es unseren Kunden jederzeit möglich, die Zufriedenheit mit unseren Leistungen zu bewerten - egal ob Lob, Anregungen oder Kritik.



- Über ein permanentes **Social-Media-Monitoring** mit diversen Tools werden Bewertungen und Postings im Internet systematisch erfasst, um im Bedarfsfall zeitnah reagieren zu können.
- Ein wichtiger Baustein des übergeordneten Kundenzufriedenheitsmanagements der abcfinance ist darüber hinaus das **Beschwerdemanagement**. An zentraler Stelle werden eingehende Beschwerden systematisch dokumentiert, bearbeitet und ausgewertet. Turnusmäßig werden Reports für die Geschäftsführung erstellt. Diese entscheidet über daraus resultierende Maßnahmen.

Die **Ergebnisse** unserer Messungen zur Kundenzufriedenheit bilden eine wichtige Basis für unsere strategische Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen sowie unsere vertriebliche Ausrichtung.

Net Promoter Score (NPS)

Durch stetige Optimierung unserer Kundenbeziehungen haben wir in 2019 einen Net Promoter Score (NPS) von 79 Punkten erzielen können und bewegen uns damit weiterhin auf sehr hohem

Niveau. Unser strategisches Ziel ist es nunmehr, nachhaltig die Zufriedenheit unserer Kunden auf diesem hohen Standard zu halten. Dies wollen wir auch durch Nutzung der sich uns bietenden Chancen aus der Digitalisierung und den damit verbundenen Optimierungen im Kundenservice erreichen.

Entwicklung Kundenzufriedenheitsindex (NPS; Net Promotor Score)					
2014	2015	2016	2017	2018	2019
68	65	73	74	80	79

Wettbewerb TOP SERVICE DEUTSCHLAND

Seit 2015 nimmt abcfinance einmal jährlich am Wettbewerb TOP SERVICE DEUTSCHLAND teil. Das jährliche Ranking des Handelsblatt, der Unternehmensberatung ServiceRating und des Meinungsforschungsinstitut Ipsos untersucht mithilfe einer wissenschaftlichen Methode die Kundenorientierung von deutschen Unternehmen. Dafür werden Kunden und Mitarbeiter strukturiert befragt und untereinander in Vergleich gesetzt. Das somit entstehende Ranking gibt Auskunft darüber, wie zufrieden die Kunden des jeweiligen Unternehmens mit dem Service des Anbieters sind und wie hoch die Kundenbindung und -loyalität ist.



Im Wettbewerb TOP SERVICE Deutschland 2019 wurde abcfinance gleich doppelt Erster: Nummer Eins bei den B2B-Unternehmen und bester Finanzdienstleister in der Kundenorientierung. „abcfinance hat sich über die vergangenen Jahre im TOP SERVICE Deutschland stetig weiterentwickelt und ist nun an der Spitze angelangt. Das ist das Ergebnis einer schlüssigen Servicestrategie, die einzig den Kunden in den Mittelpunkt stellt“, bestätigen die beiden ServiceRating-Geschäftsführer Kai Riedel und Dr. Franz Gresser den Erfolg.

Die abcfinance stellt sich 2019 bereits zum vierten Mal der kritischen Untersuchung und konnte die Platzierung von Jahr zu Jahr verbessern.

Platzierung TOP Service Deutschland				
2015	2016	2017	2018	2019
Rang 21	Rang 14	Rang 4	Rang 3	Rang 1

Kundenbefragung Deutschlands beste Online-Portale

Wenn man etwas gerne macht, macht man es gemeinhin auch gut. Dass wir unsere Arbeit offensichtlich sehr gerne und somit auch sehr gut machen, zeigt nun eine **Kundenbefragung** des Nachrichtensenders n-tv und dem Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) zu **Deutschlands besten Online-Portalen** mit knapp 33.000 Teilnehmern. Wir freuen uns, dass wir uns in der Kategorie Leasingportale mit einem stolzen zweiten Platz durchsetzen konnten.

Die Kundenbefragung umfasste insgesamt 570 Online-Portale in 45 Kategorien und wurde im Zeitraum Dezember 2018 bis Mai 2019 über ein Online-Panel durchgeführt.

Im Rahmen der repräsentativ angelegten Befragung flossen zahlreiche Unterkriterien, wie beispielsweise Qualität und Vielfalt der angebotenen Dienstleistungen, Kontaktmöglichkeiten per Telefon und E-Mail – aber auch Reaktionen auf Kundenanfragen, Freundlichkeit, Beratungskompetenz sowie Informationswert und Bedienungsfreundlichkeit der Portalseiten in das Gesamtergebnis ein.



Erfreulich für uns als Anbieter ist dabei die Tatsache, dass neben Internetauftritt und Angebot auch der Kundenservice und die Weiterempfehlungsbereitschaft abgefragt wurden. Da wir uns an die unterschiedlichsten Branchen und Kundengruppen mit entsprechend breiten Anforderungen richten, ist dies ein wertvoller Gradmesser, inwieweit unsere auf den gesamten Mittelstand ausgerichtete Strategie auch genau dort ankommt und bewertet wird. Dass wir mit unserem

breiten Leasingportfolio und zahlreichen Branchenlösungen nur gegen einen Spezialanbieter zurückstehen mussten, bestärkt uns in unserer Herangehensweise. Wir freuen uns, dass unsere Kombination aus Online-Portal und persönlicher Beratung auf Augenhöhe den Anklang unserer Kunden findet.

6.2. Compliance und Geldwäscheprävention

Unter Compliance wird die in der Verantwortung der Geschäftsführung liegende Sicherstellung der Einhaltung gesetzlicher und regulatorischer Bestimmungen durch das Unternehmen verstanden. Die Grundelemente des Compliance Management System (CMS) der abcfinance stellen sich in der abcfinance wie folgt dar:



Abbildung 4: Grundelemente des abcfinance Compliance Management Systems

Compliance-Ziele

Die Geschäftsleitung hat auf der Grundlage der allgemeinen Unternehmensziele festgelegt, welche Ziele mit dem Compliance Management System erreicht werden sollen.

Compliance Grundsätze

Die Compliance Richtlinien der abcfinance sind eingebettet in die Compliance Strategie des Wilh. Werhahn Konzerns.

Der Verhaltenskodex der abcfinance setzt die Prinzipien regulatorischer Konformität sowie interner Grundsätze unter Beachtung marktüblicher Standards und Verhaltensregeln um. Er formuliert und setzt Mindeststandards für alle Mitarbeiter.

Jeder Mitarbeiter der abcfinance ist verpflichtet, sich mit den für ihn geltenden Regelungen sorgfältig vertraut zu machen und sie einzuhalten. So erhält jeder neue Mitarbeiter ein sogenanntes „Welcome-Package“. Dieses umfasst neben der Betriebsordnung, den Verhaltenskodex, das Leitbild auch den Leitfaden Kartellrecht. Kenntnisnahme und Einverständnis sind mittels Unterschrift zu dokumentieren.

Weiterhin sind folgende Schulungen zu absolvieren:

- Geldwäscheprävention
- Kartellrecht
- Verhaltenskodex
- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
- Datenschutz

Die notwendigen Schulungen wurden in 2019 von allen Mitarbeitern erfolgreich absolviert.

Compliance Kultur

Die Compliance-Kultur stellt die Grundlage für die Umsetzung der Compliance Standards innerhalb des Unternehmens dar. Die Grundeinstellungen und das Vorbild der Geschäftsleitung

und die Wahrnehmung der Aufgaben durch das Aufsichtsorgan („tone from the top“) prägen die Compliance-Kultur innerhalb der abcfinance.

Unser Verhaltenskodex und das von Geschäftsleitern, Führungskräften und Mitarbeitern gemeinsam erarbeitete Leitbild verdeutlicht die Wertvorstellungen innerhalb der abcfinance und legt Verhaltensnormen fest, die es den Mitarbeitern ermöglichen, den guten Ruf des Unternehmens sowie das Vertrauen der Gesellschafter, Geschäftspartner und anderer wichtiger Institutionen und Gruppen zu wahren.

Compliance Kommunikation

Der Erfolg des Compliance Programms lebt von der Kommunikation von Compliance innerhalb des Unternehmens. Deshalb sind die Mitarbeiter über die Compliance-Ziele, gesetzliche Vorgaben und die geltenden Verhaltensnormen zu informieren. Das Verständnis für Compliance und die daraus resultierenden Anforderungen und Maßnahmen setzt Schulung und Unterrichtung und eine gezielte Compliance-Kommunikation der Geschäftsführung voraus.

Innerhalb des Unternehmens sind Meldewege für Hinweise auf mögliche oder festgestellte Regelverstöße an die zuständigen Stellen festgelegt und kommuniziert.

Compliance Berichterstattung

Quartalsweise berichtet der Bereich Compliance und Recht der gesamten Geschäftsführung. Der Bericht geht auf die Angemessenheit und Wirksamkeit der wesentlichen Regelungen und Vorgaben ein. Er benennt mögliche Defizite und Maßnahmen zu deren Behebung. Im vierten Quartal wird jährlich dem Aufsichtsrat Bericht erstattet. Darüber hinaus ist ein ad hoc Reporting installiert, welches im Falle von schwerwiegenden oder gravierenden Compliance-Verstößen eine unverzügliche Berichtspflicht an das Management auslöst.

6.3. Datenschutz und Datensicherheit

Ein sicherer und sorgfältiger Umgang mit Daten ist die Basis für eine vertrauensvolle Geschäftsbeziehung. abcfinance schützt die Daten ihrer Kunden und hat hierzu technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, die eine gesetzeskonforme Datenverarbeitung sicherstellen. Personenbezogene Daten gibt abcfinance nur an Dritte weiter, wenn dies gesetzlich zulässig ist oder der Betroffene in die Datenweitergabe eingewilligt hat.

Auf die Einhaltung des Datenschutzes wirkt unter anderem der Datenschutzbeauftragte der abcfinance hin, der Ansprechpartner für die Geschäftsführung und Mitarbeiter sowie für die Kunden und Geschäftspartner der abcfinance ist.

Die Mitarbeiter der abcfinance werden vertraglich und mittels gesonderter Verpflichtungserklärung zur vertraulichen Behandlung unternehmensinterner Informationen sowie auf das Datengeheimnis verpflichtet. Zudem werden sie regelmäßig auch über ein E-Learning-Schulungsprogramm Datenschutz mit den geltenden datenschutzrechtlichen Vorgaben vertraut gemacht und für einen gewissenhaften Umgang mit Daten sensibilisiert.

7. Gesellschaftliche Werte

7.1. Arbeitnehmerrechte

Die Mitarbeiter sind die bedeutendste Ressource der abcfinance. Nur durch qualifizierte und motivierte Mitarbeiter kann das Unternehmen unter Berücksichtigung der Marktentwicklung und der regulatorischen Anforderungen weiterwachsen. abcfinance berücksichtigt die Arbeitnehmerrechte und erfüllt diese zum Teil über die gesetzlichen Bestimmungen hinaus. Es besteht ein respektvoller Dialog zwischen Arbeitnehmern und Arbeitgeber.

Das Arbeitsklima ist geprägt durch Offenheit und ein wertschätzendes Miteinander. Dies spiegelt sich auch in dem in 2017 neu entwickelten Leitbild wider. In einem breit angelegten, partizipativen Prozess wurden von Mitarbeitern und Führungskräften die Werte Offenheit, Vertrauen, Miteinander und Leidenschaft als Grundwerte herausgearbeitet.

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter spielt eine große Rolle und wird im Rahmen einer jährlichen Mitarbeiterbefragung eruiert. Die Rücklaufquote ist seit Implementierung in 2015 mit rund 70% vergleichsweise hoch, im Vorjahresbericht betrug die Rücklaufquote 65%. Ziel ist es, die Quote auf hohem Niveau (ca. 70%) zu halten. Auf Basis der Ergebnisse werden Handlungsfelder identifiziert und Maßnahmen abgeleitet – da, wo es sinnvoll ist, auch gemeinsam mit den Mitarbeitern.

Zudem bietet das Unternehmen in Anlehnung an die Bedürfnisse der Mitarbeiter eine Reihe von attraktiven Sozialleistungen an (z.B. KiTa-Zuschuss, Jobtickets, Fitness- und Gesundheitsangebote). Dies wird von den Mitarbeitern honoriert und zeigt sich auch in langen Betriebszugehörigkeiten.

7.2. Chancengleichheit

Bei der abcfinance wird Diskriminierung nicht toleriert. Dies ist neben dem täglichen Erleben von Toleranz im Miteinander im für alle Mitarbeiter verbindlich geltenden Verhaltenskodex festgehalten. Fälle von Diskriminierung sind nicht bekannt.

Chancengleichheit wird bei der abcfinance gefördert. Der Anteil an Frauen in der Gesamtbelegschaft beläuft sich derzeit auf circa 60 %, der Anteil an Frauen in Führungspositionen beträgt aktuell zwischen 25 % auf Geschäftsführungs-, 30% auf Bereichsleiter- und 45 % auf Abteilungsleiterebene. Fach- und Führungskräfte erhalten entsprechende Qualifizierungsangebote, um ihre jeweiligen Stellenanforderungen noch besser erfüllen zu können und sich ggf. auch im Sinne einer Laufbahnplanung auf weiterführende Aufgaben und Verantwortlichkeiten vorzubereiten.

abcfinance gewährt allen Mitarbeitern eine angemessene Vergütung, die auf vertraglichen Vereinbarungen basiert und sich an den individuellen Anforderungsprofilen und Marktbedingungen orientiert. Daneben bietet das Unternehmen eine Reihe von freiwilligen Zusatzleistungen. Hierzu zählt u.a. eine Kooperation mit einem Familienservice, die Zahlung eines Kita-Zuschusses, eine externe Mitarbeiterberatung, ein Jobticket oder ein Fahrkostenzuschuss,

verschiedene Beihilfen sowie diverse Vergünstigungen. Neben der Zusammenarbeit mit dem Familienservice unterstützt abcfinance die Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch verschiedene Teilzeitmodelle, flexible Arbeitszeiten und seit 2018 auch eine „Mobile-Office“ Regelung, die allen Mitarbeitern offensteht.

Die Sicherheit und die Gesundheit der Mitarbeiter zu gewährleisten, ist für abcfinance von hoher Bedeutung und eine kontinuierliche Aufgabe. Mit der Unterstützung eines Arbeitsschutzdienstes sorgen die Sicherheitsbeauftragten dafür, dass durch regelmäßige Betriebsstätten-Begehungen und Prüfungen Risiken und Sicherheitslücken erkannt und sofern erforderlich frühzeitig abgestellt werden. Ebenso werden alle Mitarbeiter jährlich zum Thema Arbeitsschutz geschult und für das Thema sensibilisiert. In den letzten Jahren gab es keine größeren Arbeitsunfälle.

Zur Gesundheitsförderung bietet abcfinance eine Vielzahl von Maßnahmen an. In der Zentrale in Köln gibt es eine hauseigene Fitnessetage mit Kraft- und Ausdauergeräten sowie mit Beratungs- und Massageangeboten durch ausgebildete Physiotherapeuten. Des Weiteren werden regelmäßig Gesundheitstage, Gripeschutzimpfungen, Augenuntersuchungen oder auch einschlägige Seminare und Schulungen (z.B. zum Thema Achtsamkeit und Stressbewältigung) angeboten.

Zur Förderung von Integration und Vielfalt unterstützt abcfinance eine Begegnungsstätte für Flüchtlinge. Alle Mitarbeiter haben die Möglichkeit, sich einmal jährlich während der Arbeitszeit für die Flüchtlinge freiwillig zu engagieren und in verschiedenen Aktionen und Aktivitäten einzubringen. Erfreut haben wir festgestellt, dass das Engagement vieler unserer Mitarbeiter weit über das von der abcfinance geförderte Engagement hinausgeht.

7.3. Qualifizierung

In einem dynamisch wachsenden Umfeld bedarf es gut ausgebildeter und qualifizierter Mitarbeiter. abcfinance ist viel daran gelegen, durch Aus- und Weiterbildung Mitarbeiter zu fördern, zu binden und Nachwuchskräfte zu entwickeln, um die langfristige Wettbewerbsfähigkeit sicherzustellen.

Die Ausbildungsquote (ohne Ausland) liegt aktuell bei rund 3,6% (2018: 3,8%). Die Ausbildung hat bei abcfinance einen hohen Stellenwert. Ziel ist es, die Ausbildungsquote bis 2022 auf 5 % zu erhöhen. Nach der 2,5-3-jährigen kaufmännischen Ausbildung stehen dem Unternehmen engagierte und qualifizierte Nachwuchskräfte zur Verfügung, die bislang nahezu alle in ein festes Anstellungsverhältnis übernommen wurden und zum Teil mittlerweile anspruchsvolle Führungspositionen besetzen.

Im Jahr 2019 hat die abcfinance rund 575.000 € (2018: rund 450.000 €) in die Fort- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter investiert. Durch verschiedene interne und externe Weiterbildungsprogramme wird der individuelle Bedarf der Mitarbeiter abgedeckt. Durch die Unterstützung von Fortbildungen wie z.B. zum Finanzierungs- bzw. Leasingfachwirt oder zum Bilanzbuchhalter, werden Mitarbeiter für die kompetente Ausübung ihrer jeweiligen Position befähigt.

Zum weiteren Ausbau und zur Professionalisierung der Weiterbildung gründete abcfinance im Jahr 2018 eine unternehmenseigene Akademie, in der alle bestehenden und neuen Entwicklungsmaßnahmen gebündelt werden. 2020 soll das Angebot der abcAkademie kompetenzbasiert und zielgerichtet weiter ausgeweitet werden. Zur Unterstützung mit Blick auf Standortbestimmungen, Laufbahn- und Platzierungsentscheidungen wie auch Potenzialerkennung sollen in 2020 noch verstärkter psychometrische Verfahren zum Einsatz kommen.

7.4. Sozial- und öffentliche Belange

abcfinance ist sowohl gesellschaftlich als auch sozial mit Spenden und Projekten engagiert. Beispielsweise organisieren die Auszubildenden des Hauses jedes Jahr einen sog. „Social Day“, an dem sie eine soziale Einrichtung in Köln unterstützen. 2019 bauten die Auszubildenden gemeinsam mit Grundschulkindern der Gemeinschaftsgrundschule Sankt Nikolaus im Stadtteil Zollstock Kräuterbeete aus Paletten.

Auch die Mitarbeiter der regional deutschlandweit verteilten Vertriebsniederlassungen haben die Möglichkeit, das soziale bzw. gesellschaftliche Engagement der abcfinance auf Themen zu richten,

die den Mitarbeitern am Herzen liegen. So gibt es beispielsweise eine monatliche Spenden-Initiative. Der Arbeitgeber stellt ein entsprechendes Budget zur Verfügung und die im jeweiligen Monat vertrieblich erfolgreichsten Mitarbeiter dürfen entscheiden, an welche Einrichtung diese Spende gehen soll.

Seit 2016 unterstützt abcfinance in Kooperation mit der Werhahn-Stiftung als größtes soziales Projekt eine Begegnungsstätte für Flüchtlinge in Köln. Neben der finanziellen Unterstützung in Form von Spenden gab es bereits diverse Aktionen, bei denen sich die Mitarbeiter engagieren konnten. So zum Beispiel die in der Adventszeit jährlich stattfindende „Wunschbaumaktion“ der Mitarbeiter der abcfinance, die stets sehr gut angenommen wird. Hierbei erfüllen Mitarbeiter der abcfinance die Wünsche von Geflüchteten, die sich in der Begegnungsstätte engagieren.

abcfinance ist darüber hinaus Mitglied in diversen nationalen und internationalen Verbänden, hier sind insbesondere die Mitgliedschaft im Bundesverband Deutscher Leasingunternehmen e.V. als auch im Deutschen Factoring Verband e.V., Berlin zu nennen, welche die Interessen ihrer angeschlossenen Mitglieder gegenüber der Politik, Behörden, Medien, anderen Verbänden und Organisationen des Mittelstands sowie der interessierten Öffentlichkeit vertreten.

7.5. Menschenrechte und Arbeitsnormen

Die Beachtung der Menschenrechte, der in Deutschland bzw. Österreich/Niederlande gültigen Arbeitsnormen sowie die Ablehnung von Kinder- und Zwangsarbeit sind für die abcfinance an allen Standorten selbstverständlich.

Die Geschäftsführung der abcfinance gibt jährlich eine Stellungnahme zur modernen Sklaverei und zum Menschenhandel im Sinne der Einhaltung des Abschnitt 54 (1) des Modern Slavery Act 2015 an die Werhahn-Gruppe ab.

8. Ökologische Werte

8.1. Betrieblicher Umweltschutz

Nachhaltiges Handeln beinhaltet auch den betrieblichen Umweltschutz. So ist im Werhahn Verhaltenskodex manifestiert, dass wir eine verantwortliche Position gegenüber unserer Umwelt einnehmen sowie unsere betrieblichen Prozesse stetig zum Nutzen der Umwelt verbessern. Dieser Kodex geht weit über die Einhaltung der gesetzlichen Umweltbestimmungen hinaus.

abcfinance verfolgt grundsätzlich einen ganzheitlichen Ansatz und arbeitet an der Reduzierung bzw. Vermeidung von Ressourcenverbräuchen und Emissionen entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Beginnend bei der Beschaffung, über ressourcenschonenden Gebrauch und umweltgerechte Entsorgung wird neben den Kosten auch der Umweltaspekt beachtet.

Der **Stromverbrauch** unserer Mietflächen, allen voran in unserem Hauptgebäude in der Kamekestraße 2-8 in Köln, wird durch Bewegungsmelder, Ausschalten von Lampen bei Verlassen des Arbeitsplatzes sowie Verwendung von energieeffizienten Lampen und sonstigen Geräten optimiert. Unser Ziel, konsequent Strom einzusparen, haben wir erreicht: Der Pro-Kopf-Verbrauch in 2019 sank innerhalb eines Jahres um 628 kWh auf 1.247 kWh.

Aktuell liegt ein besonderer Fokus auf dem **Papierverbrauch**, welcher durch Digitalisierung deutlich reduziert werden soll. So wird am Hauptsitz in Köln aktuell ein digitaler Posteingang eingerichtet, bei dem alle in Papierform eingehenden Dokumente am Empfang eingescannt und die Originale archiviert werden. Die digitalen Dokumente werden allen erforderlichen Fachbereichen digital zur Verfügung gestellt. Der digitale Posteingang soll zukünftig durch den digitalen Postausgang ergänzt werden, um den beleghaften Austausch mit unseren Kunden deutlich zu reduzieren. Auch die innerbetrieblichen Prozesse sollen mittelfristig digitalisiert werden und handschriftliche Kontroll- und Freigabeprozesse durch digitale Wege ersetzt werden.

Die erfolgreiche Umsetzung der Maßnahmen zeigt sich seit 2018. Im Berichtsjahr 2018 konnte der Papierverbrauch im Vergleich zu 2017 um 22,8% zurückgefahren werden. Trotz erhöhten

Neugeschäfts hielten wir 2019 den Papierverbrauch mit +0,1% auf Vorjahreswert. Nichtsdestotrotz streben wir weiterhin einen rückläufigen Papierverbrauch von jährlich mehr als 2% an.

Langfristziel ist die Entwicklung hin zu einem nahezu papierlosen Geschäftsalltag. Darüber hinaus achten wir auch beim Kauf unseres Papiers auf Nachhaltigkeit; der Zulieferer hat unseren ökologischen Anforderungen bspw. durch Zertifizierungen (bspw. ISO 14001, ECF oder Sustainable Wood Forest) zu entsprechen.

Bei **Dienstreisen** werden unsere Mitarbeiter, soweit effizient möglich, angehalten, öffentliche Verkehrsmittel zu verwenden. Dienstreisen ohne Kundenkontakt sollen nach Möglichkeit vermieden werden. Mittelfristig soll durch Einführung eines einheitlichen Standards zur Videokonferenztechnologie der Anteil an Dienstreisen ohne Kundenkontakt auf ein Minimum reduziert werden.

8.2. Nachhaltige Produkte

Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien bei der Zusage von Leasing- und Factoringlösungen dient gleichermaßen der Verfolgung unserer Kreditrisikostrategie als auch der Umsetzung unserer gesellschaftlichen Verantwortung. Der Einbezug sozialer, umweltrelevanter und auf eine gute Unternehmensführung bezogener Kriterien in unseren Entscheidungsprozessen führt nicht nur zu einer Reduktion unserer Kreditrisiken, sondern auch zu einer positiven Umweltbilanz.

Produkte und Dienstleistungen mit hoher Belastung für die Umwelt, werden grundsätzlich nicht nachhaltig am Markt bestehen können. Unser Geschäftsmodell basiert auf dem Aufbau und der Weiterentwicklung einer langfristigen, vertrauensvollen Kundenbeziehung und nicht auf dem kurzfristigen Unternehmenserfolg. So arbeiten wir mit Kunden zusammen, die ebenso wie wir, stets an der Optimierung ihrer Produkte und Dienstleistungen und damit ihrer Umweltbilanz arbeiten.