



Nachhaltigkeitsbericht 2020

abcfinance-Gruppe

Inhalt

1.	VORWORT	3
2.	ÜBER DIESEN BERICHT	4
3.	GESCHÄFTSMODELL DER ABCFINANCE	5
4.	WICHTIGE INITIATIVEN	6
5.	„UNSER NACHHALTIGKEITSANSATZ“	9
	5.1. Unsere wichtigsten Nachhaltigkeitsaspekte.....	9
	5.2. Werhahn Verhaltenskodex.....	9
	5.3. abcfinance Leitbild.....	10
	5.4. Risikosteuerung der nichtfinanziellen Aspekte	11
	5.5. Angaben zur Lieferkette.....	11
6.	WIRTSCHAFTLICHE WERTE	11
	6.1. Kundenzufriedenheit und Beschwerdemanagement.....	11
	6.2. Compliance und Geldwäscheprävention.....	14
	6.3. Datenschutz und Datensicherheit.....	16
	6.4. Bekämpfung von Korruption und Bestechung.....	16
7.	GESELLSCHAFTLICHE WERTE	17
	7.1. Arbeitnehmerrechte	17
	7.2. Chancengleichheit.....	17
	7.3. Qualifizierung.....	18
	7.4. Gemeinwesen	19
	7.5. Menschenrechte und Arbeitsnormen.....	19
8.	ÖKOLOGISCHE WERTE	20
	8.1. Betrieblicher Umweltschutz	20
	8.2. Nachhaltige Produkte.....	21

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 langfristig 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 22. März 2021



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 2020.

Aus Gründen der Lesbarkeit haben wir auf geschlechterbezogene Doppelbenennungen verzichtet.

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 Tochtergesellschaft der abcfinance Holding GmbH, Neuss, welche wiederum eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Wilh. Werhahn KG, Neuss, ist. Zu ihrem Konsolidierungskreis gehörten zum 31. Dezember 2020 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 Finance GmbH & Co. KG, Dortmund	55%
ETL Finance Verwaltungsgesellschaft mbH, Dortmund	56%
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 der Kunden, primär Mittelstandskunden, ausgerichtet. Die abcfinance operiert in Deutschland und bietet darüber hinaus Leasing- und Factoringlösungen in den Niederlanden sowie Leasinglösungen in Österreich an.

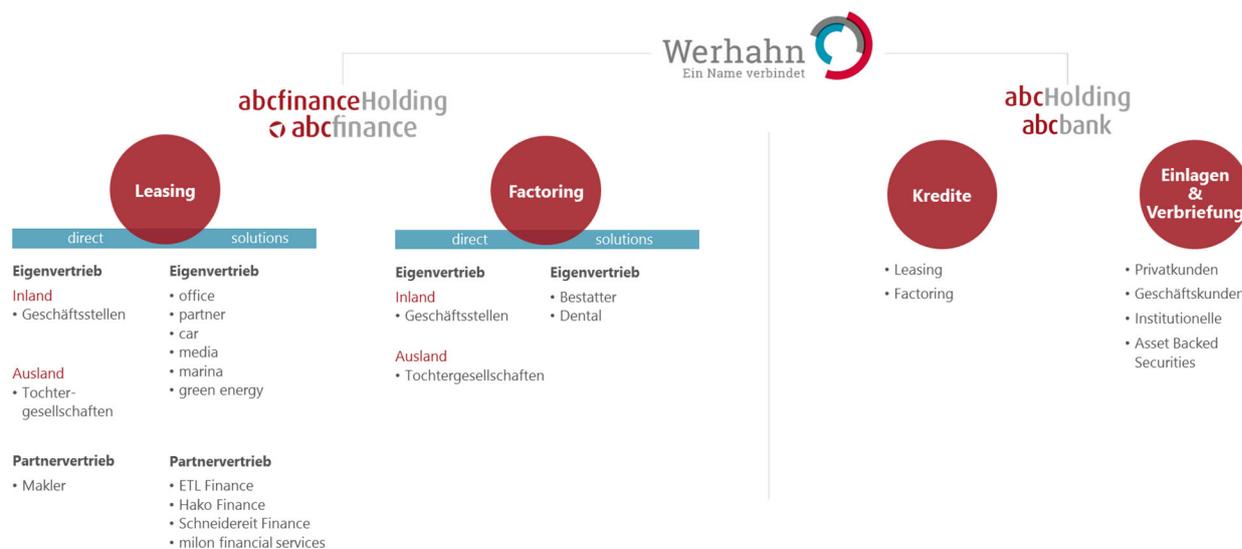
Die abcfinance versteht sich als Mittelständler in der Finanzbranche. Sie steht für Stabilität und Zuverlässigkeit, sowohl im Umgang mit ihren Kunden, als auch bei der Finanzierung ihres Geschäfts. Deshalb unterstützt die abcfinance den Mittelstand seit mehr als vier Jahrzehnten. Mittelständische Unternehmen 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 sowohl über Banken als auch über das Schwesterunternehmen abcbank GmbH. Das Kreditgeschäft der abcbank GmbH umfasst nahezu ausschließlich den Ankauf von Leasing- und Factoringforderungen der abcfinance. Die zur Refinanzierung des Forderungsankaufs notwendigen Mittel erhält die abcbank GmbH über das Einwerben von Termin- und Tagesgeldern von Firmen- und Privatkunden sowie über Einlagen institutioneller Anleger. Darüber hinaus verbreitert die Verbriefung von Forderungen die Refinanzierungsbasis.

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



Der Geschäftsbereich abcfinance beschäftigt zum 31. Dezember 2020 661 Mitarbeiter, die in engem Austausch mit unseren Kunden, maßgeschneiderte Lösungen anbieten und weiterentwickeln.

4. Wichtige Initiativen im Jahr 2020

New Work – mobiles Arbeiten in der abcfinance

Die Coronapandemie hat die bewährten Arbeitsabläufe innerhalb der abcfinance innerhalb kürzester Zeit obsolet werden lassen – ein sofortiges Umdenken war notwendig. Die Gesundheit der Mitarbeiter stand dabei an erster Stelle. Als eine der ersten Maßnahmen wurden Infizierungen mit dem Coronavirus durch Kapselung der einzelnen Bereiche, Maskenpflicht und das Arbeiten von zu Hause auf ein Minimum reduziert. Um den Geschäftsbetrieb mit allen Kerngeschäftsaktivitäten ohne Einschränkungen aufrecht erhalten zu können, wurde im Juli 2020 unter dem Namen „New Work“ ein neues flexibles Arbeits- und Raumkonzept eingeführt. Dieses sieht im Kern eine grundsätzliche Verteilung der Arbeitszeit auf drei Tage von zu Hause (mobile office) und zwei Tage im Büro vor, die in den einzelnen Organisationseinheiten flexibel gestaltet werden kann. Das Konzept beinhaltet auch die technologische Seite (Erweiterung der Infrastruktur und Microsoft Office 365) und eine Möglichkeit zum persönlichen Austausch/Erhalt der sozialen Kontakte in Form einer neuen Open-Work-Fläche, die jedoch erst mit Ende der Pandemie zu Tragen kommen

wird. Das Mobile Office ist mittlerweile für viele der Mitarbeiter ein fester Bestandteil Ihrer Tätigkeit geworden und ermöglicht, flexibel und digital zu agieren.

Neue Kommunikationsformate

Die Coronapandemie stellte zu Beginn 2020 auch das soziale Miteinander auf den Kopf. Nichts war mehr wie zuvor – und mehr denn je war das Gebot der Stunde Achtsamkeit und Verantwortungsbewusstsein. So konnten ab März 2020 die erst 2019 implementierten Kommunikationsformate wie das GF-Frühstück, Blind-Lunch oder die regelmäßigen Querdenker-Treffen zum Kennenlernen der Kollegen und zur besseren Vernetzung nicht genutzt werden.

Damit die Mitarbeiter in diesen turbulenten Zeiten näher zusammenrücken und sich unterstützen konnten, wurde ein digitaler Ort „Gemeinsam gegen Corona“ geschaffen – ein virtueller Raum zum Austausch wichtiger Informationen und aktueller News.

Der zu Beginn der Krise initiierte E-Mail-Newsletter „abcinside“ fasst fortan vier Mal jährlich die unternehmensinternen Ereignisse zusammen und informiert ausführlich über den Fortgang aktueller Projekte und Entwicklungen. So fühlen sich die Mitarbeiter auch zu Hause ausreichend informiert.

Green-energy-solutions nimmt Fahrt auf

Die abcfinance green-energy solutions ist ein auf erneuerbare Energien fokussiertes Kompetenzteam innerhalb der abcfinance Branchensolutions. Dieses neue Team ist Ausdruck der wachsenden Nachfrage von Unternehmen nach erneuerbaren Energiequellen. Mit einer Photovoltaikanlage auf dem Dach produzieren Kunden ihren eigenen klimaneutralen Strom. So lassen sich ein attraktives Investment, ein "grünes Gewissen" und gesetzliche Verpflichtungen vereinen. Erste Bundesländer machten 2020 die Installierung von Photovoltaik-Anlagen für neuerrichtete Nicht-Wohngebäude bereits zur Verpflichtung. Dementsprechend deutlich hörbar waren schon länger die Rufe aus der Wirtschaft nach Finanzierungslösungen für den Mittelstand.

Das Team der green-energy solutions hat sich zum Ziel gesetzt, künftig das ganze Spektrum umweltfreundlicher Energietechnologien abzudecken, neben Photovoltaik auch Solarthermie, Blockheizkraftwerke und Elektromobilität. Es erstellt Finanzierungskonzepte für Photovoltaikanlagen zur Eigenstromproduktion, aber grundsätzlich auch für andere umweltfreundliche Technologien, wie etwa Solarthermie oder auch aus dem Bereich der Elektromobilität.

Lease Seven

Lease Seven ist eine innovative und digitale Finanzlösung, um Leasingverträge in weniger als 10 Minuten abzuschließen – von der Angebotskalkulation über die Bonitätsprüfung und der Legitimierung bis hin zur digitalen Vertragsunterschrift und Abwicklung der Leasinginvestition können alle Prozessschritte einfach und simpel in der Applikation durchlaufen werden. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Vertriebspartner vor Ort beim Kunden ist oder per Remote-Link den Vertrag zur Unterschrift digital zur Verfügung stellt. So sind Leasingnehmer an keine Öffnungszeiten mehr gebunden und können rund um die Uhr Verträge mit der abcfinance abschließen. Das spart nicht nur Papier, sondern auch Fahrtkosten, so dass vor allem Ressourcen geschont werden. Damit verbinden wir die persönliche Beratung mit einem effizienten und

schlanken Prozess, der den Vertrieb unterstützt und gleichzeitig unseren Kunden eine hohe Flexibilität gibt.

Factoring für alle - Cashfox

Das neue voll-digitale Factoringprodukt Cashfox wird seit Mitte Mai auf der Factoringseite von abcfinance angeboten. Cashfox ist speziell auf die Bedürfnisse kleiner Unternehmen, Selbstständiger und Freelancer ausgerichtet. Damit schließt das Angebot die letzte Lücke bei Factoringangeboten verschiedener Unternehmensgrößen. Neben unserem Individuellen Factoring für Unternehmen mit Umsätzen ab 1 Million Euro und fastfactoring für Kunden mit Umsatz unter dieser Marke, bietet abcfinance damit ein smartes Finanzierungstool für eine neue Kundengruppe an. Somit ist zumindest die Unternehmensgröße kein Hinderungsgrund mehr für die Factoringnutzung. Cashfox steht ganz besonders für eine flexible Lösung in jedem Bedarfsfall, also „on demand“ – und zwar in vielfältiger Hinsicht. Die Nutzer profitieren von Cashfox mit einem Zeitvorteil durch schnelle Prüfungen und Entscheidungen und von einer hohen Flexibilität.

Das JobRad ist da!

Seit Juli steht allen deutschen Kollegen der abcfinance das Fahrradleasing in Kooperation mit dem Partner JobRad zur Verfügung. Über den Arbeitgeber abcfinance können die Mitarbeiter hochwertige Räder und E-Bikes erwerben und leisten damit nicht nur einen Beitrag zum Klimaschutz (in Ergänzung zum seit Jahren bestehenden JobTicket), sondern fördern auch ihre Gesundheit durch Nutzung der Räder auf dem Weg zur Arbeit und im privaten Bereich. Nach der Online-Anmeldung im JobRad-Portal der abcfinance kann das persönliche Traumbike bei einem der zahlreichen Fahrradhändler bestellt werden. Danach gilt: Losradeln! Die weitere Abwicklung erfolgt durch JobRad und abcfinance, die Leasingraten werden mit dem Gehalt verrechnet.

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. Regelmäßig gehören unsere Auszubildenden zu den Besten.

Besonders stolz sind wir auf darauf, dass fast jeder Auszubildende, der möchte, nach der Ausbildung übernommen wird. Aktuell befinden sich 29 junge Kollegen in der Ausbildung bei abcfinance; im letzten Jahr waren es 28. Das sich die Menschen hier wohlfühlen, beweist eine Zahl: Nach 30 Jahren sind derzeit noch 63 Prozent der ehemaligen und aktuellen Auszubildenden für abcfinance tätig. Für viele also die richtige Wahl.

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:

Wir leben was wir sagen. Auf uns ist Verlass.
„Versprich nichts, was Du nicht halten kannst!“

Wir schaffen einfach Lösungen. Unkompliziert und nachhaltig!
„Sei nicht zufrieden, bis es einfach ist.“

Wir sind für füreinander da. Wir für den Kunden und Kollegen für Kollegen.
„Spring über Deinen Schatten, auch wenn es unangenehm ist.“

Wir arbeiten respektvoll und gemeinsam am Unternehmenserfolg.
„Jeder versucht, sein Bestes zu geben – erlaube auch Fehler.“

Wir wollen den Kunden begeistern.
„Jeder muss bei sich selbst anfangen.“

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 2020 wurde das Nachhaltigkeitsrisiko weiterhin nicht als separates Risiko in der abcfinance aufgenommen. Vielmehr wird der aufsichtlichen Auffassung gefolgt, dass die üblichen Risikoarten (Kredit-, Markt-, operationelles und Liquiditätsrisiko) auch jeweils einen Nachhaltigkeitsrisikobezug beinhalten. Weitere Detailanalysen werden entsprechend den Hinweisen aus einem angekündigten Leitfaden des BDL über Nachhaltigkeitsfaktoren für Leasing-Unternehmen durchgeführt (Veröffentlichung noch ausstehend).

Operationelle Risiken sind wie im Vorjahr als wesentliches Risiko eingestuft und werden 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 die Basis für unsere strategische Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen sowie unsere vertriebliche Ausrichtung.

Net Promoter Score (NPS)

Durch stetige Optimierung unserer Kundenbeziehungen haben wir 2020 einen Net Promoter Score (NPS) von 78 Punkten erzielen können und bewegen uns damit weiterhin auf sehr hohem Niveau. Unser strategisches Ziel ist es, 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	2020
68	65	73	74	80	79	78

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 Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU) 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 um den besten Service haben wir den ersten Platz belegt und damit den Titel bei den B2B-Unternehmen verteidigt.

„Mit der erneuten Bestplatzierung reiht sich abcfinance in eine kleine Gruppe von Unternehmen ein, die ihren Titel verteidigen konnten. Unsere Untersuchung hat ergeben, dass abcfinance in puncto Servicequalität das beste B2B-Unternehmen im TOP SERVICE Deutschland ist“, bestätigen die beiden ServiceRating-Geschäftsführer Kai Riedel und Dr. Franz Gresser den Erfolg.

Die abcfinance stellte sich 2020 bereits zum fünften Mal der kritischen Untersuchung.

Platzierung TOP Service Deutschland

2015	2016	2017	2018	2019	2020
Rang 21	Rang 14	Rang 4	Rang 3	Rang 1	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, zeigte eine **Kundenbefragung** des Nachrichtensenders n-tv und dem Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ). Wir erreichten wieder eine Top-Platzierung - bei einem Teilnehmerfeld von 570 Online-Portalen.



Die Kundenbefragung wurde im Zeitraum Januar bis März 2020 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 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) des Geschäftsbereichs abcfinance stellen sich wie folgt dar:

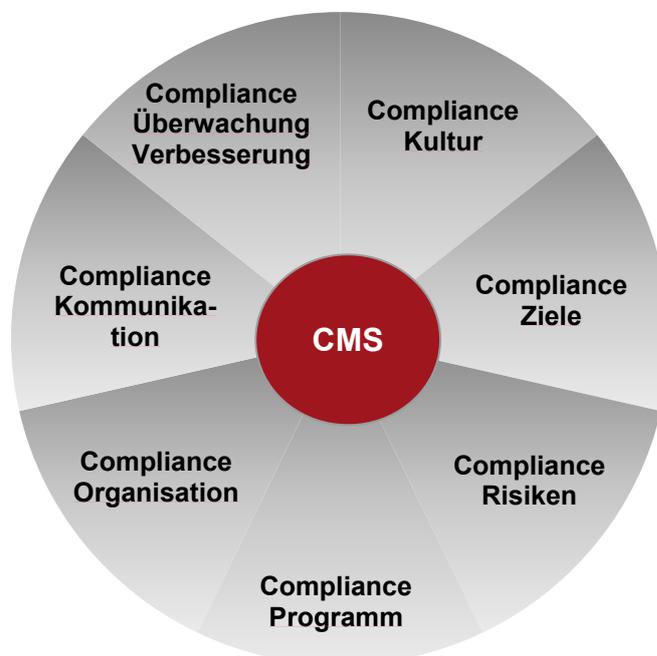


Abbildung: Grundelemente des abcfinance Compliance Management Systems

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 des Geschäftsbereiches abcfinance sind eingebettet in die Compliance Strategie des Wilh. Werhahn Konzerns.

Der Verhaltenskodex des Wilh. Werhahn Konzerns ist im Geschäftsbereich abcfinance umgesetzt und setzt die Prinzipien regulatorischer Konformität sowie interner Grundsätze unter Beachtung marktüblicher Standards und Verhaltensregeln um. Er formuliert Verhaltensstandards für alle Mitarbeiter.

Jeder Mitarbeiter des Geschäftsbereichs 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
- Datenschutz
- Kartellrecht
- Verhaltenskodex
- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
- Anti-Korruption

Die notwendigen Schulungen wurden in 2020 von allen Mitarbeitern erfolgreich absolviert.

Compliance Kultur

Die Compliance-Kultur stellt die Grundlage für die erfolgreiche 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 des Geschäftsbereichs abcfinance.

Der Verhaltenskodex und das von Geschäftsleitern, Führungskräften und Mitarbeitern gemeinsam erarbeitete Leitbild verdeutlichen die Wertvorstellungen innerhalb des Geschäftsbereichs 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 in die Integrität der Gesellschaften der abcfinance Gruppe 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. Die Gesellschaften des Geschäftsbereiches abcfinance schützen die Daten ihrer Kunden und Mitarbeiter. Hierzu wurden technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, die eine gesetzeskonforme Datenverarbeitung sicherstellen. Personenbezogene Daten werden nur dann an Dritte weitergegeben, 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 des Geschäftsbereiches abcfinance ist.

Alle Mitarbeiter 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.

6.4. Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Die Werhahn-Gruppe sowie die Gesellschaften des Geschäftsbereiches abcfinance überzeugen insbesondere durch die Qualität und den Erfolg ihrer Produkte und Dienstleistungen sowie ihre Verlässlichkeit und langfristige Orientierung.

Bestechung, Vorteilsgewährung oder Bestechlichkeit werden in keiner Weise toleriert. Auch das Entstehen von Interessenkonflikten oder der Anschein von Interessenkonflikten im Rahmen des geschäftlichen Umgangs mit Kunden, Dienstleistern oder potentiellen Geschäftspartnern soll in jedem Fall vermieden werden. Daher haben sich die Gesellschaften des Geschäftsbereiches abcfinance ein Regelwerk zum Umgang mit Zuwendungen gegeben. Dieses gibt den Mitarbeitern Handlungssicherheit und schafft Transparenz.

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 Mitarbeiter 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 Mitarbeiter 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 25 % auf Geschäftsführungs-, 30% auf Bereichsleiter- und 45 % auf Abteilungsleiterenebene. 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 Fahrtkostenzuschuss, 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 Betriebsstättenbegehungen Risiken sowie 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.

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 3,7% (2019: 3,6%). Die Ausbildung hat bei abcfinance einen hohen Stellenwert. Ziel ist es, die Ausbildungsquote bis 2023 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 2020 hat die abcfinance rund 320.000 € (2019: rund 575.000 €) in die Fort- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter investiert. Aufgrund der Coronapandemie konnte das ursprüngliche Planbudget leider nicht vollständig zum Einsatz kommen. Zahlreiche Veranstaltungen wurden storniert oder direkt ins Folgejahr verschoben. Nicht alle Anbieter konnten digitale Alternativen zur Verfügung stellen. Durch verschiedene interne und externe Weiterbildungsprogramme konnte ein Teil des individuellen Bedarfs der Mitarbeiter abgedeckt werden. Durch die Unterstützung von Fortbildungen wie beispielsweise 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. Voraussichtlich 2021 soll, sobald die Coronapandemie die Möglichkeiten nicht mehr einschränkt, das Angebot der abcAkademie kompetenzbasiert und zielgerichtet weiter ausgeweitet werden. Zur Unterstützung mit Blick auf Standortbestimmungen, Laufbahn- und Platzierungsentscheidungen wie auch

Potenzialerkennung sollen 2021 noch verstärkter psychometrische Verfahren zum Einsatz kommen.

7.4. Gemeinwesen

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, 2020 musste der Social Day aufgrund der Coronapandemie leider ausfallen.

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.

Von 2016 bis 2020 hat abcfinance in Kooperation mit der Werhahn-Stiftung als größtes soziales Projekt eine Begegnungsstätte für Flüchtlinge in Köln unterstützt. Neben der finanziellen Unterstützung in Form von Spenden gab es 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 wurde. Hierbei erfüllten Mitarbeiter der abcfinance die Wünsche von Geflüchteten, die sich in der Begegnungsstätte engagierten.

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 dieses Jahr nicht erreicht. Zwar sind die Stromverbräuche aufgrund der Nichtbesetzung der Büros deutlich zurückgegangen, jedoch hob sich dieser Effekt durch den Ausbau der Rechenzentren und durch die Anmietung weiterer Flächen auf. In der Folge bewegt sich die Zahl der kWh auf dem Niveau des Vorjahres. Der Pro-Kopf-Verbrauch lag 2020 bei 1.273 kWh (2019: 1.247 kWh).

Aktuell liegt ein besonderer Fokus auf dem **Papierverbrauch**, welcher durch Digitalisierung deutlich reduziert werden soll. So ist am Hauptsitz in Köln ein digitaler Posteingang eingerichtet, bei dem alle in Papierform eingehenden Dokumente am Empfang eingescannt und die Originale archiviert werden. Die Dokumente werden allen erforderlichen Fachbereichen digital zur Verfügung gestellt. 2020 ist der digitale Posteingang durch den digitalen Postausgang ergänzt worden. So konnte der beleghaften Austausch mit unseren Kunden deutlich reduziert werden. Durch die Coronakrise beschleunigt, gelang es 2020 der abcfinance, auch die innerbetrieblichen Prozesse zu digitalisieren und handschriftliche Kontroll- und Freigabeprozesse durch digitale Wege zu ersetzen. Auch wurden Sitzungsunterlagen ausschließlich auf digitalem Weg zur Verfügung gestellt. In der Folge lag Ende 2020 der Papierverbrauch bei 2,3 Mio. Blatt Papier. Der Papierverbrauch sank innerhalb des Jahres 2020 um 60%. Damit sind wir dem Ziel zu einem nahezu papierlosen Geschäftsalltag ein Stück näher gekommen. Das Ziel ist es nun, auch mit einer Präsenz im Büro das in der Coronakrise gelernte papierlose Arbeitsverhalten beizubehalten und noch weiter zu optimieren.

Bei Kauf unseres Papiers achten wir weiterhin auf Nachhaltigkeit; der Zulieferer hat unseren ökologischen Anforderungen bspw. durch Zertifizierungen (bspw. ISO 14001, ECF oder Sustainable Wood Forest) zu entsprechen.

Bei **Dienstreisen** sind unsere Mitarbeiter, soweit realisierbar, auf Effizienzgründen angehalten, öffentliche Verkehrsmittel zu verwenden. Dienstreisen ohne Kundenkontakt sollen nach Möglichkeit vermieden werden. Bedingt durch die Coronapandemie war eine kurzfristige Umstellung der sonst üblichen Dienstreisen und Termine auf eine Videokonferenztechnologie erforderlich. So konnte der Anteil an Dienstreisen 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 Kreditrisikostategie 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, das Ziel einer kontinuierlichen Optimierung ihrer Produkte und Dienstleistungen und damit eine Verbesserung ihrer Umweltbilanz verfolgen.