



Nachhaltigkeitsbericht

2018

abcfinance-Gruppe

Inhalt

1. VORWORT	4
2. ÜBER DIESEN BERICHT	5
3. GESCHÄFTSMODELL DER ABCFINANCE	5
4. UNSER NACHHALTIGKEITSANSATZ	8
4.1. Werhahn Verhaltenskodex.....	8
4.2. abcfinance Leitbild	9
4.3. Unsere wichtigsten Nachhaltigkeitsaspekte.....	10
4.4. Risikosteuerung der nichtfinanziellen Aspekte.....	11
4.5. Angaben zur Lieferkette	11
5. WIRTSCHAFTLICHE WERTE	12
5.1. Kundenzufriedenheit und Beschwerdemanagement	12
5.2. Compliance und Geldwäscheprävention	13
Compliance-Ziele	14
Compliance Grundsätze.....	14
Compliance Kultur.....	15
Compliance Kommunikation.....	15
Compliance Berichterstattung	16
5.3. Datenschutz und Datensicherheit	16
6. GESELLSCHAFTLICHE WERTE	17
6.1. Arbeitnehmerrechte.....	17

6.2. Chancengleichheit.....	18
6.3. Qualifizierung.....	19
6.4. Sozial- und öffentliche Belange.....	20
6.5. Menschenrechte und Arbeitsnormen.....	21
7. ÖKOLOGISCHE WERTE.....	21
7.1. Betrieblicher Umweltschutz.....	21
7.2. Nachhaltige Produkte.....	22

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 18. März 2019


Michael Mohr


Georg Müller


Stephan Ninow


Andrea Ritzmann

2. Über diesen Bericht

Mit diesem Bericht kommt die abcfinance GmbH 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 2018.

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 2018 die folgenden Gesellschaften:

Gesellschaft	Anteilsbesitz
abcfinance GmbH, Köln	100%
abcfinance B. V., Eindhoven, Niederlande	100%
abcfinance CF B. V., Houten, Niederlande	70%
abcfinance GmbH, Wien, Österreich	100%
C.O.I.N. Lease + Rent Leasing und Miete GmbH, Köln	100%
debcash Forderungsmanagement GmbH, Köln	100%
DeTeWe Finance GmbH, Köln	100%
Dresdner Factoring AG, Köln	100%
ETL Leasing GmbH & Co. KG, Dortmund	51%
ETL Leasing Verwaltungsgesellschaft mbH, Dortmund	51%
G. R. Factoring GmbH, Langenfeld	100%
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.

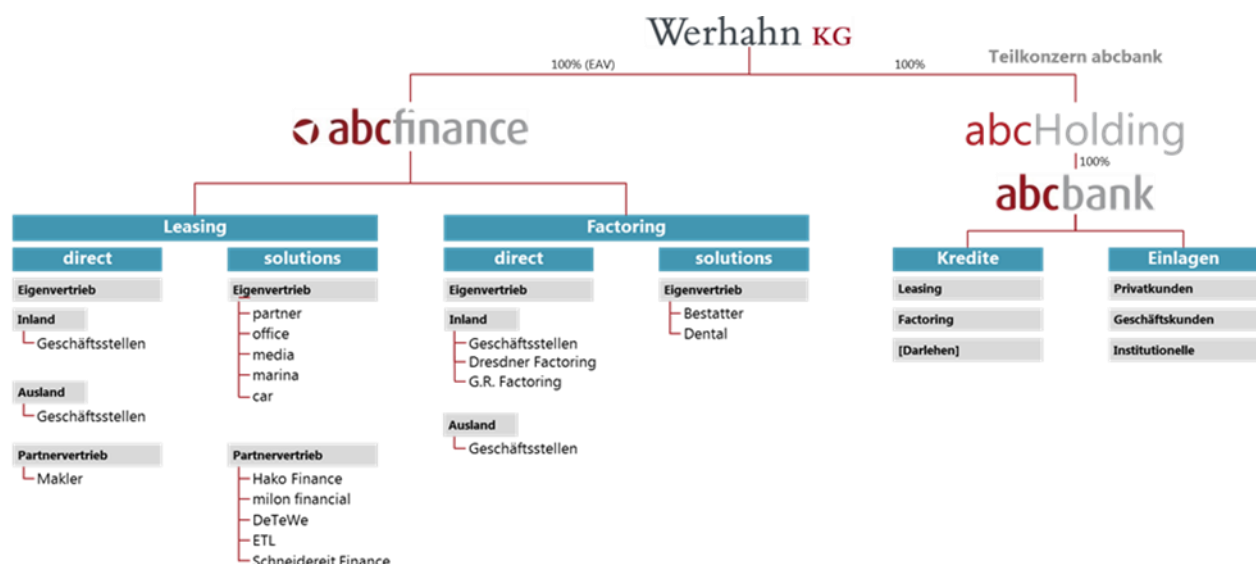
Die abcfinance versteht sich als Mittelständler in der Finanzbranche und kennt daher die Herausforderungen, vor denen kleine und mittelständische Unternehmen stehen. Deshalb unterstützt die abcfinance den Mittelstand seit mittlerweile vier Jahrzehnten. Die abcfinance steht für Stabilität und Zuverlässigkeit, 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 661 Mitarbeiter zum 31. Dezember 2018, die in engem Austausch mit unseren Kunden, maßgeschneiderte Lösungen anbieten und weiterentwickeln.

4. Unser Nachhaltigkeitsansatz

Unser Ansatz zur unternehmerischen Verantwortung (Corporate Responsibility) basiert auf dem von der Muttergesellschaft Wilh. Werhahn KG entwickelten Verhaltenskodex. Der vertrauensvolle Umgang mit Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitern steht im Zentrum der Unternehmenskultur und ist fester Bestandteil des Verhaltenskodex.

Ergänzt wird der Verhaltenskodex durch das im Geschäftsjahr 2017 entwickelte Leitbild der abcfinance.

Darüber hinaus haben wir unsere Berichtserstellung an den im Deutschen Nachhaltigkeitskodex formulierten Kriterien für ein nachhaltiges Wirtschaften angelehnt.

4.1. 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 nahe gebracht. 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.

4.2. abcfinance Leitbild

Mitte 2016 bis Ende 2017 lief das partizipativ angelegte Projekt „Leitbild“. Es wurde unter Einbeziehung aller Mitarbeiter im In- und Ausland ein Leitbild für die Organisation entwickelt, das auf Basis gemeinsamer Werte und Leitsätze Orientierung für das tägliche Handeln der Mitarbeiter geben soll.

Mit externer Unterstützung wurden zu Beginn des Prozesses Einzelgespräche mit einer Vielzahl von Mitarbeitern aller Hierarchiestufen geführt, um deren Erfahrungen, Bedürfnisse und Wertvorstellungen zu sammeln und auswerten zu können. Sie bildeten die Basis für Vorschläge zu übergreifenden Leitsätzen und Werten. Ein erster Rohentwurf des Leitbilds wurde in Gruppenworkshops von allen Führungskräften und ihren Teams diskutiert. Die Rückmeldungen flossen in den abschließenden Entstehungsprozess des Leitbilds ein.

Die 5 zentralen Leitsätze der abcfinance, die sich aus dem Projekt heraus ergeben haben, lauten:

- Wir wollen unsere Kunden begeistern.
- Wir schaffen einfach – Lösungen. Unkompliziert und nachhaltig!
- Wir sind füreinander da. Wir für den Kunden und Kollegen für Kollegen.
- Wir leben, was wir sagen. Auf uns ist Verlass.
- Wir arbeiten respektvoll und gemeinsam am Unternehmenserfolg.

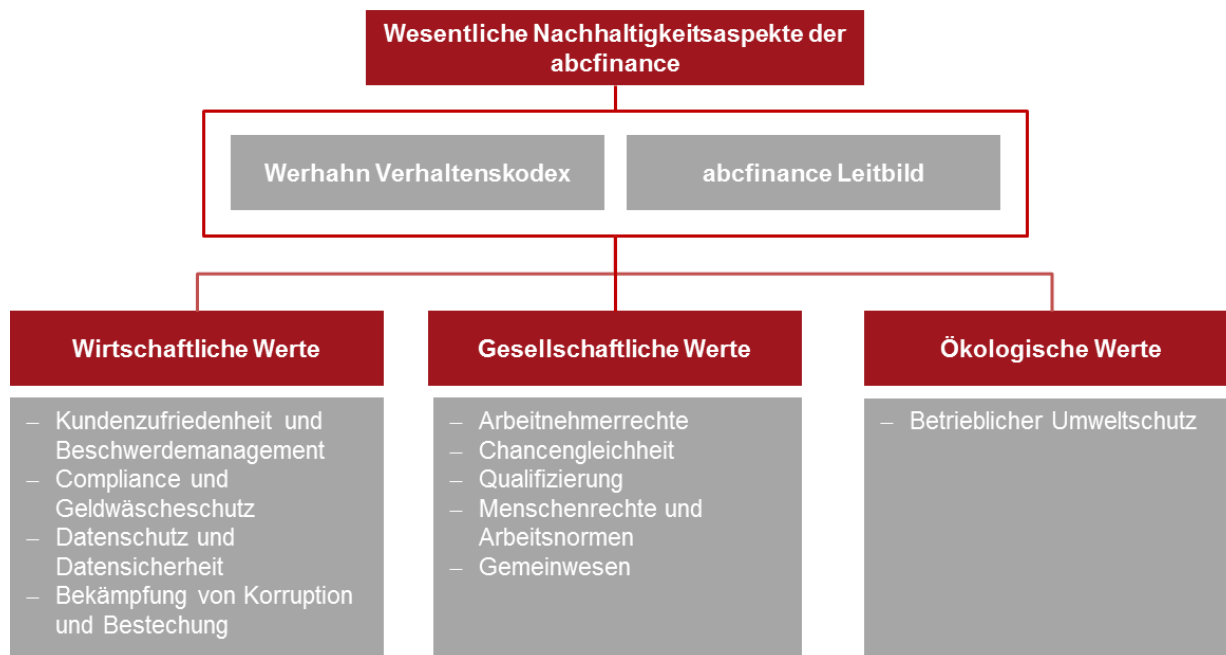
Die 4 Grundwerte der abcfinance sind:

- Vertrauen
- Offenheit
- Miteinander
- Leidenschaft

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

4.3. 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.



4.4. Risikosteuerung der nichtfinanziellen Aspekte

Die abcfinance führt jährlich eine Risikoinventur gemäß den Mindestanforderungen an das Risikomanagement (MaRisk) durch. Hierbei werden 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.

4.5. 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.

5. Wirtschaftliche Werte

5.1. 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.

Durch stetige Optimierung unserer Kundenbeziehungen haben wir in 2018 einen Net Promoter Score (NPS) von 80 Punkten erzielen können und bewegen uns damit auf sehr hohem Niveau. Verglichen mit dem Ausgangsjahr 2014 entspricht dies einer deutlichen Steigerung von nahezu 18%. 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
68	65	73	74	80

Auch das Neugeschäftswachstum 2018 von jeweils über 6% im Leasing und im Factoring basiert zu einem großen Teil auf der Zufriedenheit unserer Kunden.

Seit 2015 nimmt abcfinance einmal jährlich am Wettbewerb TOP SERVICE DEUTSCHLAND teil. In Zusammenarbeit mit der Universität Mannheim erstellt das Institut Servicerating ein bundesweites Ranking. Die Bewertung basiert auf zwei Säulen: Einer Kundenbefragung durch

ein neutrales Marktforschungsinstitut und einem internen Unternehmens-Audit. Gemessen werden Kundenorientierung und Servicequalität. Der abschließende Managementreport dokumentiert das Stärken-Schwächen-Profil aus Kunden- sowie Innensicht.

Die hervorragende Platzierung im Jahr 2018 motiviert uns weiterhin an unserem Langfristziel des Branchenprimus im Servicerating zu arbeiten.

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

Für die reaktive Messung der Kundenzufriedenheit kommen verschieden Instrumente zum Einsatz. Der Feedback-Button auf unserer Website bietet Kunden oder Partner jederzeit die Möglichkeit die Zufriedenheit mit unseren Leistungen zu bewerten. Über ein permanentes Social-Media-Monitoring mit diversen Tools werden Bewertungen und Postings im Internet systematisch erfasst, um im Bedarfsfall zeitnah reagieren zu können.

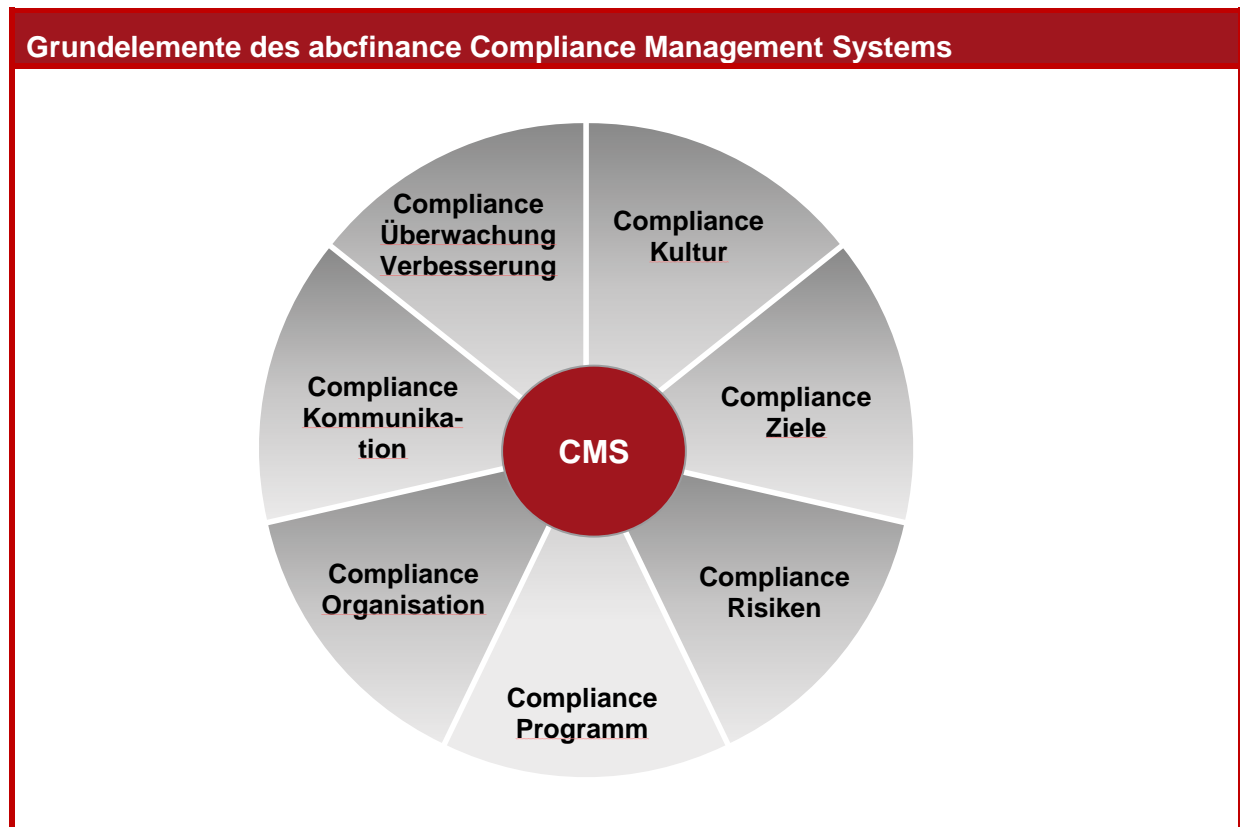
Ein wichtiger Baustein des übergeordneten Kundenzufriedenheitsmanagements der abcfinance ist darüber hinaus das Beschwerdemanagement. An zentraler Stelle werden eingehende Beschwerden systematisch dokumentiert, bearbeitet und ausgewertet. Turnusmäßig werden Reports für die Geschäftsführung erstellt. 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.

5.2. 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 als Gesamtheit der Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zur Sicherstellung der

Einhaltung bestimmter Regeln und damit zur Vermeidung von Regelverstößen stellt sich in der abcfinance wie folgt dar:



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.

Folgende Schulungen sind innerhalb des ersten Monats zu absolvieren:

- Geldwäsche (-rei) AML (jährliche Wiederholung) D / A / NL
- Kartellrecht D / NL / A
- Verhaltenskodex D / NL / A
- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz D

Die notwendigen Schulungen wurden in 2018 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 des Compliance Programms 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 Verwaltungsrat 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.

5.3. 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.

An der Schulung zum Datenschutz haben im Jahr 2018 insgesamt 601 inländische Mitarbeiter des Geschäftsbereichs abcfinance (Vorjahr 615) belegbar teilgenommen; dies entspricht einer hervorragenden Quote von 99,5 %, die nahezu unserer Idealvorstellung einer hundertprozentigen Teilnehmerquote entspricht.

Im Jahr 2018 gingen bei der abcfinance drei Kundenbeschwerden mit Datenschutzbezug ein. Zwei Beschwerden stammten aus dem Bereich Leasing, eine Beschwerde aus dem Bereich Factoring. Im Jahr 2017 lagen der abcfinance drei Kundenbeschwerden vor, von denen zwei aus dem Bereich Factoring und eine aus dem Bereich Leasing stammten. Alle Beschwerden wurden von dem Datenschutzbeauftragten der abcfinance zur Zufriedenheit der Beschwerdeführer bearbeitet und die Vorgänge abgeschlossen.

6. Gesellschaftliche Werte

6.1. Arbeitnehmerrechte

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die bedeutendste Ressource der abcfinance. Nur durch qualifizierte und motivierte Mitarbeiter kann das Unternehmen unter Berücksichtigung der Marktentwicklung und der regulatorischen Anforderungen weiter wachsen. 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. 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.

6.2. 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 ca. 60 %, der Anteil an Frauen in Führungspositionen beträgt aktuell je nach Führungsebene 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 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 offen steht.

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.

6.3. 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 3,8 %. 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 2018 hat die abcfinance rund 450.000 € (2017: rund 350.000 €) 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. Für 2019 soll das Angebot der abcAkademie kompetenzbasiert und zielgerichtet ausgeweitet werden. Zur Unterstützung mit Blick auf Standortbestimmungen, Laufbahn- und Platzierungsentscheidungen wie auch

Potenzialerkennung sollen in 2019 noch verstärkter psychometrische Verfahren zum Einsatz kommen.

6.4. Sozial- und öffentliche Belange

abcfinance ist sowohl gesellschaftlich als auch sozial mit Spenden und Projekten engagiert. Dabei werden die Mitarbeiter in viele der Aktivitäten eingebunden. So haben zum Beispiel einige Mitarbeiter die Außenanlage eines Kölner Kinderkrankenhauses neu bepflanzt oder auch in der Weihnachtszeit gemeinsam mit den Kindern Weihnachtsdekoration gebastelt. Darüber hinaus organisieren die Auszubildenden des Hauses jedes Jahr einen sog. „Social Day“, an dem sie eine soziale Einrichtung in Köln unterstützen.

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 vertriebslich 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 Flüchtlingskindern der Begegnungsstätte.

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.

6.5. 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.

7. Ökologische Werte

7.1. 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. Bedingt durch diverse Großprojekte mit hohem internen und externen Ressourceneinsatz konnten wir unser Ziel einer konsequenten Stromeinsparung nicht halten; der pro/Kopf Verbrauch in 2018 stieg infolgedessen um 242 kWh auf 1.875 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 zeigt sich bereits im Jahr 2018. Unser Papierverbrauch konnte im Vergleich zum Vorjahr um 22,8% zurückgefahren werden. Der so eingeschlagene Weg soll in den nächsten Jahren zu einer rückläufigen Entwicklung des Papierverbrauches von jährlich mehr als 2% führen. 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.

7.2. 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, stets an der Optimierung ihrer Produkte und Dienstleistungen und damit ihrer Umweltbilanz arbeiten.