

Wesentlich- keitsanalyse für nachhaltige Entwicklung

Chancen und Herausforderungen
für die coeo Group

Verabschiedet durch: coeo Group Geschäftsführung

Verabschiedungsdatum: 01.01.2024

Nächste Überprüfung / gültig bis: Januar 2026

Version: 1.0

Anwendungsbereich (Gruppe, Bereich etc.): coeo Group

Dokumentenverantwortlichkeit (Owner): coeo Group Geschäftsführung

Dokumentenbetreuung (Manager): Compliance Officer coeo Deutschland

Klassifizierung: Öffentlich

1 Einleitung	3
1.1 Über die coeo Group	3
1.2 Ökologische, sozioökonomische und politische Besonderheiten des Umfelds	3
2 Methodik	4
3 Wesentliche Nachhaltigkeitsthemen	4
3.1 Inside-Out-Perspektive	4
3.2 Outside-In-Perspektive	7
4 Chancen und Risiken	11
4.1 Chancen	11
4.2 Risiken	12
5 Schlussfolgerungen für das Nachhaltigkeitsmanagement	12
6 Unsere Vision	13
7 Anhang	14
7.1 Erhebungsgrundlage der Inside-Out-Perspektive	14
7.2 Erhebungsgrundlage der Outside-In-Perspektive	15

1 Einleitung

1.1 Über die coeo Group

Die coeo Group, ein Vorreiter im Bereich technologiegetriebenes Forderungsmanagement, steht für Innovation, Kundenzentriertheit und digitale Transformation. Mit einem stetig wachsenden Team von über 600 Mitarbeitenden in sieben Ländern – Deutschland, Österreich, Niederlande, Belgien, Großbritannien, Schweiz und Schweden – setzen wir auf die Synergie aus künstlicher Intelligenz und Verhaltensforschung, um intelligente Lösungen für ein „Buy now, Pay later“-Inkasso anzubieten.

1.2 Ökologische, sozioökonomische und politische Besonderheiten des Umfelds

Die coeo Group agiert in einem komplexen Umfeld, das von ökologischen, sozioökonomischen und politischen Faktoren geprägt ist. Aus ökologischer Sicht steht das Unternehmen vor der Herausforderung, seine Auswirkungen auf die Umwelt zu minimieren und nachhaltige Praktiken zu fördern. Dies ist besonders relevant, da unser technologiegetriebener Ansatz Ressourcen und Energie benötigt. Sozioökonomisch erleben wir einen Paradigmenwechsel hin zu ethischer Unternehmensführung und sozialer Verantwortung. Dies spiegelt sich in der steigenden Erwartung unserer Stakeholder wider, einen positiven Einfluss auf die Gesellschaft zu haben. Aus politischer Sicht unterliegt die coeo Group einer komplexen Regulierung, da das Inkassogeschäft strengen gesetzlichen Rahmenbedingungen unterliegt. Daher müssen wir unsere Geschäftspraktiken kontinuierlich anpassen, um den gesetzlichen Anforderungen gerecht zu werden.

Die Analyse der ökologischen, sozioökonomischen und politischen Besonderheiten des Umfelds, in dem wir als Inkassodienstleister tätig sind, ermöglicht eine umfassende Kontextualisierung unserer Nachhaltigkeitsbemühungen.

1.2.1 Ökologische Dimension

Die coeo Group agiert in einem Umfeld, in dem der Umweltschutz zunehmend an Bedeutung gewinnt. Die wachsende Sensibilität der Gesellschaft für Umweltfragen ist eine Herausforderung, der wir uns als Unternehmen stellen müssen. Die Anwendung umweltfreundlicher Geschäftspraktiken und die Reduzierung von Energieverbrauch und Emissionen sind entscheidende Faktoren, um den ökologischen Anforderungen gerecht zu werden.

1.2.2 Sozioökonomische Dimension

Wirtschaftliche Unsicherheiten, wie sie in Finanz- und Wirtschaftskrisen auftreten können, wirken sich direkt auf die Zahlungsfähigkeit der Kunden unserer Kunden aus. In einem solchen Umfeld gewinnt die Unterstützung von Schuldern bei der Bewältigung finanzieller Schwierigkeiten an Bedeutung. Die coeo Group sollte in der Lage sein, flexible und faire Lösungen anzubieten, um Schuldnern in Zeiten finanzieller Not zu helfen.

1.2.3 Politische Dimension

Die Inkassobranche unterliegt verschiedenen rechtlichen und regulatorischen Anforderungen. Datenschutzbestimmungen und Verbraucherschutzgesetze sind wichtige Faktoren, die unsere Dienstleistungen beeinflussen. Die Einhaltung dieser Regeln ist nicht nur rechtlich erforderlich, sondern auch ethisch wichtig, um das Vertrauen der Kunden und anderer Stakeholder weiter zu stärken.

2 Methodik

Gemäß dem Motto „Am Puls der Zeit“ strebt die coeo Group danach, eine Vorreiterrolle im Nachhaltigkeitsmanagement einzunehmen, indem sie frühzeitig eine nachhaltig ausgerichtete Geschäftsstrategie etabliert. Dieses Engagement ermöglicht es uns, proaktiv Maßnahmen zu ergreifen, die nicht nur den kommenden gesetzlichen Anforderungen gerecht werden, sondern auch unsere Verantwortung als fortschrittliches Inkassounternehmen unterstreichen.

Bei unserer ersten Wesentlichkeitsanalyse im Rahmen des Nachhaltigkeitsmanagements orientieren wir uns an den vorläufigen EU Sustainability Reporting Standards (ESRS). Diese Standards fördern eine konsistente und vergleichbare Berichterstattung zwischen Unternehmen, was unserer Intention entgegenkommt.

Dieser Ansatz spiegelt sich in den Grundsätzen der Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), der Richtlinie der Europäischen Kommission zur Nachhaltigkeitsberichterstattung, wider. Für das Geschäftsjahr 2025 planen wir unseren ersten Bericht nach dieser Richtlinie.

Die angewandte Methodik umfasst fünf Schritte:

- 1. Identifikation wesentlicher Nachhaltigkeitsthemen:** Unser Ansatz basiert auf der Erkenntnis, dass Nachhaltigkeitsthemen sowohl intern als auch extern relevant sind. Dabei beziehen wir sowohl unsere Geschäftsstrategie als auch die Erwartungen unserer Stakeholder ein.
- 2. Bewertung der Wesentlichkeit:** Gemäß unserem zukunftsorientierten Ansatz bewerten wir die identifizierten Themen nach ihrer Wesentlichkeit für die coeo Group.
- 3. Chancen und Risiken:** Wir analysieren ebenfalls die Chancen und Risiken für unsere langfristige Nachhaltigkeitsleistung und unsere Geschäftstätigkeit.

4. Priorisierung der Themen: Die identifizierten und bewerteten Themen werden nach ihrer Relevanz für das Unternehmen priorisiert. Wir definieren diejenigen Themen, die den größten Einfluss auf unsere Geschäftsstrategie, die Interessen unserer Stakeholder und unsere Nachhaltigkeitsziele haben.

5. Berichterstattung und Kommunikation: Die Kommunikation unserer Nachhaltigkeitsleistung gegenüber unseren Stakeholdern erfolgt klar und transparent über den Wesentlichkeitsbericht.

Diese Vorgehensweise unterstreicht nicht nur unsere angestrebte Vorreiterrolle, sondern ermöglicht es uns auch, kontinuierlich Fortschritte zu verfolgen, Schwachstellen zu identifizieren und gezielte Maßnahmen zur nachhaltigen Verbesserung zu ergreifen. Damit setzen wir unseren Weg fort, als moderner Inkassodienstleister den Anforderungen unserer Zeit gerecht zu werden.

3 Wesentliche Nachhaltigkeitsthemen

3.1 Inside-Out-Perspektive

Die Analyse der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen aus der Inside-Out-Perspektive ermöglicht es uns, die eigenen Aktivitäten umfassend zu bewerten und deren Auswirkungen zu verstehen. Im Folgenden werden die positiven Auswirkungen und kritischen Nebenwirkungen, die im Rahmen dieser Perspektive identifiziert wurden, im Detail erläutert.

3.1.1 Positive Auswirkungen

Effizientes Forderungsmanagement: Die coeo Group nutzt künstliche Intelligenz und Verhaltensforschung, um das Forderungsmanagement zu optimieren. Dies führt zu einer beschleunigten Bearbeitung offener Forderungen und trägt maßgeblich zur finanziellen Stabilität ihrer Kunden bei. Die rasche und effektive Rückgewinnung ausstehender Beträge unterstützt

Unternehmen, ihre Liquidität zu sichern und weiterhin wirtschaftlich handlungsfähig zu bleiben.

Wirtschaftliche Stabilität: Als Inkassodienstleister spielt die coeo Group eine entscheidende Rolle bei der Erhaltung der wirtschaftlichen Stabilität, insbesondere in unsicheren wirtschaftlichen Zeiten. Indem sie Gläubigern dabei hilft, ausstehende Zahlungen einzufordern, trägt sie dazu bei, die finanzielle Gesundheit von Unternehmen zu schützen und wirtschaftliche Unsicherheiten abzumildern.

Unterstützung von Schuldnern: Die coeo Group engagiert sich aktiv in der Unterstützung von Schuldnern, sowohl bei der Schuldenregulierung als auch in finanzieller Bildung. Diese Bemühungen haben positive soziale Auswirkungen, da sie den Schuldnern helfen, finanzielle Stabilität wiederzuerlangen und langfristig eine bessere finanzielle Zukunft aufzubauen. Dies fördert die soziale Verantwortung des Unternehmens.

Förderung ethischer Geschäftspraktiken: Die coeo Group setzt sich aktiv für die Förderung ethischer Geschäftspraktiken in der Inkassobranche ein. Diese Bemühungen tragen dazu bei, das gesamte Geschäftsumfeld zu beeinflussen und zu verbessern, indem sie einen Standard für Fairness und Ethik in der Branche setzen und einen positiven Einfluss auf andere Akteure ausüben.

Innovation und Effizienz: Die coeo Group setzt Technologie ein, um innovative Lösungen im Inkassobereich zu entwickeln. Durch effiziente Prozesse und kundenfreundliche Interaktionen verbessert sie die Customer Journey erheblich. Dies führt zu einem insgesamt optimierten Kundenerlebnis und ermöglicht eine effizientere Durchführung der Inkassoprozesse.

Faire Inkassopraktiken: Die Einhaltung fairer und ethischer Inkassopraktiken wirkt sich positiv auf das Image der coeo Group aus und trägt zur Vertrauensbildung bei den Kunden bei. Die Gewährleistung von Transparenz, Fairness und Respekt in den Inkassoprozessen ist von entscheidender Bedeutung, um die Reputation des Unternehmens zu schützen und langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen.

Einhaltung von Vorschriften: Die konsequente Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Standards zeigt das Engagement des Unternehmens für die Rechtmäßigkeit und ethische Integrität seiner Geschäftspraktiken. Dies stärkt das Vertrauen von Kunden, Investoren und der Gesellschaft insgesamt in die Seriosität des Unternehmens.

3.1.2 Nebenwirkungen

Energieverbrauch: Die technologiebasierte Infrastruktur der coeo Group erfordert Energie und verursacht Emissionen, die sich auf die Umwelt auswirken. Die Herausforderung besteht darin, Technologie und Nachhaltigkeit in Einklang zu bringen, um den ökologischen Fußabdruck zu minimieren. Daher sind wir bestrebt, unsere Infrastruktur kontinuierlich zu modernisieren, den Energieverbrauch zu senken und wo immer möglich auf CO₂-neutrale Energie zu setzen.

Datenschutz und Ethik: Der Einsatz von künstlicher Intelligenz und der Umgang mit sensiblen personenbezogenen Daten werfen Fragen des Datenschutzes und der Ethik auf. Daher ist es von entscheidender Bedeutung, sicherzustellen, dass die Privatsphäre der Schuldner respektiert wird und ethische Standards und rechtliche Vorgaben in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit eingehalten werden.

Kundenbeziehungen: Inkassoverfahren können in manchen Fällen die Kundenbeziehungen unserer Kunden belasten, insbesondere wenn sie nicht transparent, fair und respektvoll durchgeführt werden. Dies kann das Vertrauen der Kunden beeinträchtigen und langfristige Beziehungen gefährden. Daher ist eine sorgfältige Balance zwischen Forderungseinzug und Kundenbeziehungen erforderlich.

Soziale Auswirkungen: Aggressive oder unethische Inkassopraktiken können zu sozialen Spannungen führen und den Ruf der coeo Group schädigen. Dies kann zu öffentlicher Kritik und negativer Berichterstattung führen, wodurch das Ansehen des Unternehmens beeinträchtigt wird und seine soziale Verantwortung in Frage gestellt wird. Daher ist ein respektvoller und fai-

rer Umgang mit den Schuldnern von entscheidender Bedeutung, den wir durch regelmäßige Schulungen, eigene Coaching-Teams, Net Performance (NPS)-Umfragen sowie Rezensionsanalysen auf gängigen Internetportalen überprüfen.

3.1.3 Bestimmung der Wesentlichkeit

Die Methodik zur Bestimmung der Wesentlichkeit der vorgenannten Auswirkungen basiert auf einer sorgfältigen Analyse, die sowohl die Relevanz als auch die Leistungsbewertung berücksichtigt. Dabei werden die folgenden Schritte verfolgt:

Bewertung der Relevanz: Jedes identifizierte Nachhaltigkeitsthema wird auf einer Skala von 1 bis 4 bewertet, wobei 1 für geringe Relevanz und 4 für sehr hohe Relevanz steht. Die Bewertung basiert auf der Bedeutung des Themas aus Sicht der coeo Group.

Bewertung der Leistung: Für jedes Nachhaltigkeitsthema wird auch die Leistung des Unternehmens bewertet, ebenfalls auf einer Skala von 1 bis 4, wobei 1 für eine geringe Leistung und 4 für eine sehr gute Leistung steht. Diese Bewertung spiegelt unsere Leistung in Bezug auf das jeweilige Thema wider.

Zusammenführung der Bewertungen: Die Relevanz- und die Leistungsbewertung werden kombiniert, um

ein umfassendes Bild der Wesentlichkeit jedes Nachhaltigkeitsthemas zu erhalten. Auf diese Weise wird das Verhältnis zwischen Relevanz und Leistung in den einzelnen Themen messbar, was wertvolle Erkenntnisse für den effizienten Einsatz der Unternehmensressourcen liefert.

Identifizierung von Handlungsbedarf: Auf der Grundlage dieser Analyse werden Bereiche identifiziert, in denen wir unsere Nachhaltigkeitsbemühungen verstärken sollten. Dabei kann es sich um Themen handeln, die zwar als sehr relevant eingestuft werden, in denen aber die Leistung noch verbessert werden kann.

Die entwickelte Wesentlichkeitsmatrix stellt die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen aus der Inside-Out-Perspektive in einer anschaulichen und übersichtlichen Grafik dar. Diese Darstellung ermöglicht es, die Relevanz und Leistungsbewertung der einzelnen Aspekte auf einen Blick zu erkennen.

Skala	Relevanz	Leistungsbewertung
1	Gering	Gering
2	Moderat	Moderat
3	Hoch	Gut
4	Sehr hoch	Sehr gut



Abb. 1: Wesentlichkeitsmatrix aus der Inside-Out-Perspektive der coeo Group

Die detaillierten Ergebnisse der Bewertung einschließlich der zugrunde liegenden Kriterien und Begründungen sind im Anhang des Berichts ausführlich dargestellt. Dort finden sich umfassende Informationen darüber, wie die einzelnen Themen bewertet wurden und welchen Einfluss sie auf die langfristige Nachhaltigkeitsstrategie und das Gesamtbild der coeo Group haben.

3.2 Outside-In-Perspektive

Als Inkassodienstleister mit Fokus auf Kundenzufriedenheit muss die coeo Group zudem die komplexen Anforderungen und Erwartungen einer Vielzahl von externen und internen Stakeholdern effektiv managen. Die Betrachtung dieser zentralen Nachhaltigkeitsthemen aus der Outside-In-Perspektive ermöglicht es der coeo Group, ein tieferes Verständnis für die Erwartungen und Ansprüche ihrer Stakeholder zu erlangen.

3.2.1 Externe Stakeholder

Gesellschafter: Die Anteilseigner der coeo Group haben vielfältige Erwartungen an das Nachhaltigkeitsmanagement des Unternehmens. Sie fordern eine starke finanzielle Performance und Stabilität, ohne dabei Nachhaltigkeitsrisiken zu vernachlässigen. Um fundierte Entscheidungen treffen zu können, sind eine transparente Kommunikation und eine regelmäßige Berichterstattung über die Nachhaltigkeitsbemühungen von großer Bedeutung. Die Gesellschafter erwarten, dass Nachhaltigkeitsinitiativen nicht nur Risiken mindern, sondern auch zu neuen Geschäftschancen und langfristiger Wettbewerbsfähigkeit führen. Gute Corporate Governance, Stakeholder-Engagement, Innovation und die Vermeidung von Skandalen sind ebenfalls zentrale Anliegen. Insgesamt streben die Anteilseigner einen umfassenden Nachhaltigkeitsansatz an, der nicht nur finanzielle Renditen, sondern auch langfristige Nachhaltigkeit und verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln sicherstellt.

Schuldner: Schuldner erwarten faire Inkassopraktiken, die ihre finanzielle Situation berücksichtigen, und flexiblere Zahlungsoptionen. Datenschutz und Vertraulichkeit sind ihnen ebenso wichtig wie Umweltaspekte und soziale Verantwortung. Schuldner erwarten angemessene Konfliktlösungsmechanismen, professionellen Kundenservice und die Einhaltung aller relevanten Gesetze. Bildungsmaßnahmen zur finanziellen Allgemeinbildung könnten das Gesamtbild abrunden. Zusammenfassend wünschen sich die Schuldner von der coeo Group ein Nachhaltigkeitsmanagement, das ihre Bedürfnisse berücksichtigt und auf Verantwortung, Transparenz und Respekt basiert.

Kunden: Die Kunden der coeo Group legen großen Wert auf ein umfassendes Nachhaltigkeitsmanagement, das soziale Verantwortung, ethische Unternehmensführung und kundenzentrierte Dienstleistungsentwicklung miteinander verbindet. Dazu gehört die transparente Kommunikation von Nachhaltigkeitsinitiativen ebenso wie konkrete Maßnahmen zur Förderung von sozialer Gerechtigkeit und Menschenrechten. Kunden erwarten, dass ethische Grundsätze fest in die Unternehmensführung integriert sind und gesetzliche Standards eingehalten werden. Gleichzeitig fordern sie eine kontinuierliche Anpassung der Dienstleistungen an Kundenbedürfnisse und -feedback sowie eine nachhaltige Ausrichtung, die Umweltauswirkungen minimiert. Das Streben nach diesem ausgewogenen Ansatz kann das Vertrauen der Kunden stärken und die Reputation und den langfristigen Erfolg der coeo Group positiv beeinflussen.

Tochterunternehmen: Die Tochtergesellschaften der coeo Group erwarten eine konsistente Umsetzung der Nachhaltigkeitsstandards innerhalb der Gruppe. Der Austausch von Best Practices, die Koordination von Nachhaltigkeitsinitiativen und die regelmäßige Berichterstattung über Fortschritte im Nachhaltigkeitsmanagement können die Reputation und die Zusammenarbeit innerhalb der Gruppe fördern.

Legislative, Judikative, Behörden: Behörden und Justiz erwarten von der coeo Group die Einhaltung aller relevanten Vorschriften und Gesetze. Sie erwarten Transparenz und Verantwortlichkeit im Umgang mit

Umwelt-, Sozial- und Governance-Aspekten (ESG). Die coeo Group sollte regelmäßig über ihre ESG-Compliance und Nachhaltigkeitsinitiativen berichten und bei Prüfungen und Untersuchungen kooperieren, um diese Erwartungen zu erfüllen.

Schuldnervertreter: Unter Schuldnervertretern verstehen wir Rechtsanwälte, Schuldnerberatungsstellen und Verbraucherverbände, die sich für die Interessen und Rechte von Schuldnern einsetzen. Die Schuldnervertreter legen großen Wert auf angemessene Konfliktlösungsmechanismen, ethische Geschäftspraktiken und die Einhaltung aller relevanten Gesetze. Diese Stakeholdergruppe hat in Zusammenarbeit mit Presse & Medien einerseits großen Einfluss auf das öffentliche Image der coeo Group und arbeitet andererseits eng mit Behörden und Justiz zusammen.

Branchenverbände: Branchenverbände erwarten von der coeo Group, dass sie sich aktiv an Nachhaltigkeitsinitiativen beteiligt und Standards für verantwortungsvolles Geschäftsverhalten setzt. Die Beteiligung an branchenweiten Nachhaltigkeitsinitiativen, die Teilnahme an Konsultationen und der Dialog mit Branchenverbänden können dazu beitragen, die Interessen der Kunden, Schuldner und der Branche angemessen zu berücksichtigen.

Presse & Medien: Die gesellschaftliche Verantwortung der coeo Group steht aufgrund der kritischen Wahrnehmung der Inkassobranche in der Öffentlichkeit besonders im Fokus der Medien. Die Erwartungen und Anforderungen dieser Stakeholdergruppe sind entsprechend hoch und betreffen vielfältige Aspekte. Dazu gehören die Achtung der Menschenrechte bei Inkassotätigkeiten, ein schuldnerorientierter Ansatz, das Engagement in sozialen Initiativen sowie ethische Geschäftspraktiken. Die coeo Group muss sich bewusst sein, dass ihr Umgang mit diesen sozialen Aspekten entscheidend ist, um Vertrauen aufzubauen, Vorurteile abzubauen und sich als verantwortungsbewusstes Unternehmen zu positionieren.

Kooperationspartner, Lieferanten, Wettbewerber: Kooperationspartner, Lieferanten und Wettbewerber erwarten von der coeo Group vor allem faire Ge-

schäftspraktiken. Transparenz über Nachhaltigkeitsanforderungen an Geschäftspartner, Zusammenarbeit zur Verbesserung der Lieferketten und Wettbewerb auf Basis ethischer und nachhaltiger Prinzipien können die Beziehungen entlang der Wertschöpfungskette stärken.

3.2.2 Interne Stakeholder

Unternehmensführung: Die Unternehmensführung der coeo Group legt großen Wert darauf, dass Nachhaltigkeitsmanagement ein integraler Bestandteil der Unternehmensstrategie ist. Dies ist ein klarer Anspruch, der das langfristige Wachstum und die Profitabilität des Unternehmens fördern soll. Die Integration von Umwelt-, Sozial- und Governance-Themen in unsere Strategie, die Schaffung einer Kultur des verantwortlichen Handelns und die Förderung von Innovationen zur Erreichung unserer Nachhaltigkeitsziele spielen dabei eine zentrale Rolle. Gleichzeitig ist es unerlässlich, die Corporate Governance zu stärken und die Einhaltung aller relevanten Gesetze und Vorschriften sicherzustellen, um Risiken zu minimieren.

Operations: Der Chief Operations Officer erwartet vom Nachhaltigkeitsmanagement, dass es effiziente Betriebsabläufe in der coeo Group sicherstellt und Risiken in den Geschäftsprozessen minimiert. Dies erfordert die Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in die Prozessgestaltung sowie die kontinuierliche Verbesserung von Umwelt- und Sozialaspekten.

IT: Das Nachhaltigkeitsmanagement der coeo Group hat die anspruchsvolle Aufgabe, eine sichere und nachhaltige IT-Infrastruktur zu schaffen und dabei Datenschutz und Informationssicherheit zu integrieren. Dabei spielt der Aufbau eines Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS) eine zentrale Rolle. Gleichzeitig werden Anstrengungen zur Steigerung der Energieeffizienz und zur Auswahl moderner Technologien unternommen, um sowohl ökologische als auch ökonomische Nachhaltigkeitsziele zu erreichen. Auch das kontinuierliche Business Continuity Management (BCM) steht im Fokus, um die Widerstands-

fähigkeit des Unternehmens gegenüber unerwarteten Störungen zu gewährleisten.

Sales & Marketing: Das Vertriebsteam der coeo Group erwartet eine klare Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in die Vertriebsstrategien, um den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden. Die Anforderung an das Nachhaltigkeitsmanagement besteht darin, sicherzustellen, dass unsere Nachhaltigkeitsziele und -prinzipien in allen Vertriebsaktivitäten und Partnerschaften konsequent umgesetzt werden. Dies ist entscheidend, um das Kundenvertrauen zu stärken, das Kundenengagement durch nachhaltiges Marketing zu fördern, Nachhaltigkeitskriterien bei der Kundenakquise zu berücksichtigen und gemeinsame Nachhaltigkeitsprojekte mit Kunden erfolgreich umzusetzen.

Mitarbeiter: Die Erwartungen und Anforderungen der Mitarbeiter an das Nachhaltigkeitsmanagement sind vielfältig. Aspekte wie Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz, Diversität und Inklusion, Weiterbildung und berufliche Entwicklungsmöglichkeiten sind den Mitarbeitern sehr wichtig. Darüber hinaus sind angemessene Arbeitsbedingungen, Work-Life-Balance, ethische Grundsätze und Integrität, Gesundheitsförderung, Partizipation und Feedback sowie Stabilität und Sicherheit des Arbeitsplatzes von hoher Bedeutung. Die coeo Group sollte ihre Nachhaltigkeitsstrategie darauf ausrichten, diese Erwartungen und Anforderungen zu erfüllen. Dies kann durch klare Richtlinien, Schulungsprogramme, Mitarbeiterentwicklungsinitiativen, transparente Kommunikation und die Integration von Nachhaltigkeitsprinzipien in die Unternehmenskultur erreicht werden. Die Berücksichtigung dieser Mitarbeiterbelange trägt nicht nur zur Mitarbeiterzufriedenheit bei, sondern stärkt auch die langfristige Nachhaltigkeitsperformance des Unternehmens.

3.2.3 Bestimmung der Wesentlichkeit

Die Methodik zur Bestimmung der Wesentlichkeit für die Outside-In-Perspektive basiert auf einer ähnlichen Grundstruktur wie für die zuvor beschriebene Inside-Out-Perspektive. Der wesentliche Unterschied

besteht darin, dass in der Outside-In-Perspektive neben der Relevanz auch der Einfluss der Stakeholdergruppe in die Bewertung einfließt, während die eigene Leistungsbewertung nicht berücksichtigt wird. Dies spiegelt somit den Fokus auf die Wahrnehmung und Priorisierung von Nachhaltigkeitsthemen durch externe Stakeholder wider.

Bewertung der Relevanz: Die Anforderungen und Erwartungen je Stakeholdergruppe werden auf einer Skala von 1 bis 4 bewertet, wobei 1 für geringe Relevanz und 4 für sehr hohe Relevanz steht. Die Bewertung basiert somit auf der Bedeutung der Themen für die coeo Group.

Bewertung des Einflusses: Bei der Bewertung des Einflusses der Stakeholdergruppen auf die coeo Group wird untersucht, inwieweit diese Gruppen einen signifikanten Einfluss auf das Unternehmen und seine Aktivitäten haben. Dabei wird berücksichtigt, welche Bedeutung die Stakeholdergruppen für die coeo Group haben und inwieweit sich ihre Anforderungen und Erwartungen auf das Unternehmen auswirken können. Die Bewertung erfolgt auf einer Skala von 1 bis 4, wobei 1 für einen geringen und 4 für einen sehr hohen Einfluss steht.

Zusammenführung der Bewertungen: Die Bewertungen von Relevanz und Einfluss werden miteinander kombiniert, um ein umfassendes Bild der Wesentlichkeit jedes Nachhaltigkeitsthemas aus externer Sicht zu erhalten. Dabei werden Themen von einflussreichen Stakeholdern identifiziert, die als besonders relevant für uns eingestuft werden.

Identifizierung von Handlungsbedarf: Auf der Grundlage dieser Analyse können Bereiche identifiziert werden, in denen das Unternehmen den Wahrnehmungen und Erwartungen seiner Stakeholder besser entsprechen sollte.

Die für die Outside-In-Perspektive entwickelte Wesentlichkeitsmatrix ermöglicht eine klare Visualisierung der für die Ableitung der Nachhaltigkeitsthemen der coeo Group als wesentlich erachteten Stakeholdergruppen. Diese Darstellung hilft uns, die Bedeu-

tung und Priorität der verschiedenen Stakeholdergruppen besser zu erkennen und darauf aufbauend Maßnahmen zu ergreifen, um deren Erwartungen und Anliegen angemessen zu berücksichtigen.

Skala	Relevanz	Einfluss
1	Gering	Gering
2	Moderat	Moderat
3	Hoch	Hoch
4	Sehr hoch	Sehr hoch

3.2.4 Ableitung der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen

Aus den beschriebenen Anforderungen der als wesentlich festgestellten Stakeholder lassen sich folgende Nachhaltigkeitsthemen zusammenfassen:

Gesamtheitliche Nachhaltigkeitsstrategie: Die coeo Group sollte eine umfassende Nachhaltigkeitsstrategie verfolgen, die sowohl finanzielle Rendite als auch langfristige Nachhaltigkeit und verantwortungsbewusstes unternehmerisches Handeln sicherstellt.

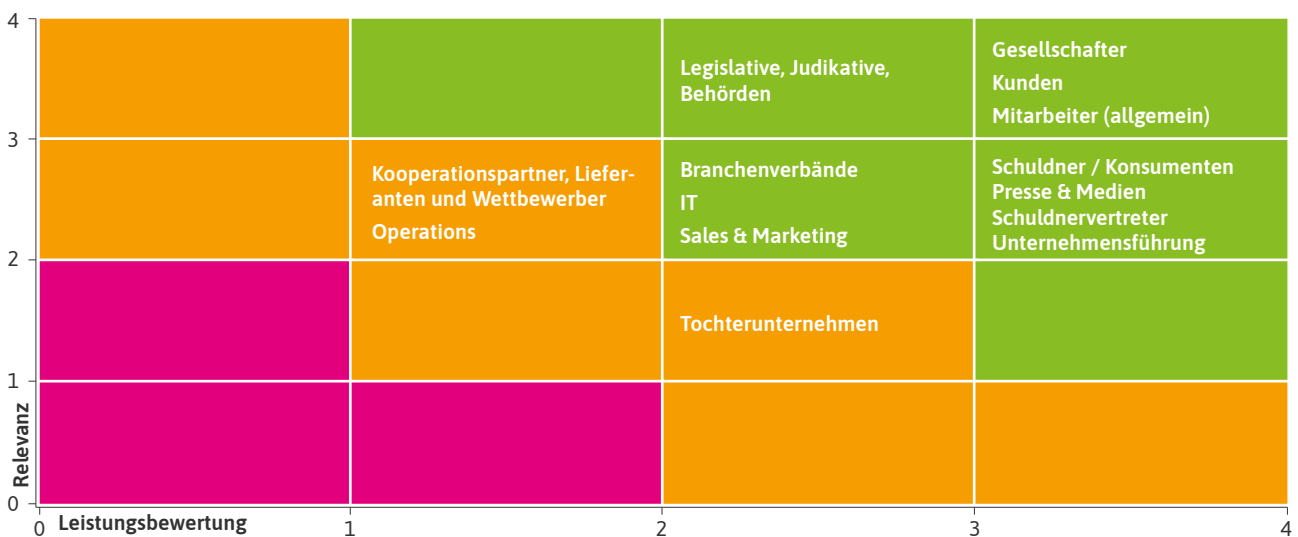


Abb. 2: Wesentlichkeitsmatrix aus der Outside-In-Perspektive der coeo Group

Die detaillierten Ergebnisse der Bewertung aus der Outside-In-Perspektive, einschließlich der Erhebungsgrundlagen, der zugrunde liegenden Kriterien, der Begründungen und der Maßnahmen zur Erfüllung der Erwartungen, sind im Anhang des Berichts ausführlich dokumentiert. Dort finden sich umfassende Informationen darüber, wie die einzelnen Nachhaltigkeitsthemen von den verschiedenen Stakeholdergruppen bewertet werden und welchen Einfluss sie auf die langfristige Nachhaltigkeitsstrategie und das Gesamtbild der coeo Group haben.

Dies erfordert, dass Nachhaltigkeitsziele und -Maßnahmen in die Planung von Geschäftsabläufen, IT-Lösungen und Vertriebsstrategien einfließen.

Transparente Kommunikation und Berichterstattung: Die coeo Group sollte offen über ihre Nachhaltigkeitsbemühungen kommunizieren und regelmäßig über Fortschritte und Maßnahmen berichten. Dadurch wird Transparenz geschaffen, die das Vertrauen der Stakeholder stärkt und ihnen ermöglicht, informierte Entscheidungen zu treffen.

Fairness und Ethik in Inkassopraktiken: Die coeo Group sollte sicherstellen, dass Inkassopraktiken fair,

respektvoll und ethisch sind, wobei die finanzielle Situation der Schuldner berücksichtigt wird.

Soziale Verantwortung und Menschenrechte: Die Erwartungen der Stakeholder an die coeo Group beinhalten eine klare Verpflichtung zur sozialen Verantwortung und zum Schutz der Menschenrechte. Dies erfordert die Integration ethischer Grundsätze in die Unternehmensführung und die Umsetzung von Maßnahmen zur Förderung von sozialer Gerechtigkeit und Menschenrechten.

Umweltaspekte und Nachhaltigkeit: Die Reduzierung von Umweltauswirkungen steht im Fokus der Anforderungen von Kunden und der breiten Öffentlichkeit. Die coeo Group sollte nachhaltige Geschäftspraktiken einführen, um Umweltbelastungen zu minimieren und möglicherweise positive Umweltauswirkungen zu erzielen.

Compliance mit Vorschriften und Gesetzen: Die coeo Group sollte sicherstellen, dass sie alle relevanten Vorschriften und -Gesetze einhält. Dies erfordert eine genaue Kenntnis der Anforderungen und eine proaktive Herangehensweise, um Transparenz und Verantwortlichkeit zu gewährleisten.

Mitarbeiterorientierung: Die coeo Group sollte die Bedürfnisse und Erwartungen der Mitarbeiter ernst nehmen. Dazu gehören Faktoren wie Sicherheit, Gesundheit, Diversität, Weiterbildung, ethische Grundsätze und Arbeitsbedingungen. Die Integration von Nachhaltigkeitsprinzipien in die Unternehmenskultur kann die Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung steigern.

Stakeholder-Engagement und Dialog: Die coeo Group sollte proaktiv mit Stakeholdern interagieren, an Nachhaltigkeitsinitiativen teilnehmen und den Dialog mit Branchen- und Verbraucherverbänden suchen. Dies fördert eine ganzheitliche Berücksichtigung von Interessen und ermöglicht eine angemessene Reaktion auf Feedback.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Erwartungen der Stakeholder eng mit den aus der In-

side-Out-Perspektive identifizierten Aspekten zusammenhängen. Dies verdeutlicht, dass die strategische Ausrichtung der coeo Group bereits im Einklang mit den Kernanliegen der Stakeholder steht.

4 Chancen und Risiken

Die Chancen und Risiken, die sich aus den wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen ergeben, sind entscheidend für die strategische Ausrichtung und das langfristige Erfolgspotenzial der coeo Group als modernes, technologiegetriebenes Inkassounternehmen. Im Folgenden werden sowohl die positiven Aspekte und Chancen als auch die potenziellen Herausforderungen und Risiken detailliert dargestellt.

4.1 Chancen

Innovation und Ausbau der Branchenposition: Die coeo Group hat die Chance, ihre Position als Vorreiter im Inkassobereich durch den Einsatz innovativer Technologien und Ansätze zu festigen. Durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz und Verhaltensforschung können wir unsere Dienstleistungen weiter optimieren und im Markt differenzieren. Dies bietet die Chance, neue Märkte zu erschließen und unsere Marktführerschaft im Bereich des „Buy now, Pay later“-Inkassos auszubauen.

Langfristige Kundenbeziehungen: Durch unser kundenzentriertes und ethisches Handeln haben wir die Chance, langfristige und vertrauensvolle Beziehungen zu unseren Kunden aufzubauen. Transparente Kommunikation und individuelle Lösungen tragen dazu bei, die Kundenbindung zu stärken und langfristige Geschäftsbeziehungen zu fördern.

Image und Reputation: Indem wir uns aktiv für Nachhaltigkeit und verantwortungsvolles Handeln einsetzen, können wir unser Image als ethisch orientiertes Unternehmen stärken. Dies kann zu einer besseren Reputation in der Branche führen und das Vertrauen unserer Stakeholder stärken.

Effizienz und Kostenersparnis: Die Technologieoffenheit der coeo Group ermöglicht eine effizientere und automatisierte Bearbeitung von Inkassoakten. Dies führt nicht nur zu Kosteneinsparungen, sondern trägt auch zur Optimierung unserer Geschäftsprozesse bei.

4.2 Risiken

Datenschutz und Ethik: Der Einsatz künstlicher Intelligenz und datengetriebener Ansätze birgt Risiken im Hinblick auf den Datenschutz und die ethische Nutzung von Kundendaten. Verstöße gegen den Datenschutz können rechtliche Konsequenzen haben und das Vertrauen unserer Kunden beeinträchtigen.

Rechtliche und aufsichtsrechtliche Anforderungen: Die Inkassobranche ist stark reguliert, und Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen können sich auf unser Geschäft auswirken. Wir müssen sicherstellen, dass wir stets die aktuellen gesetzlichen Anforderungen erfüllen.

Wahrnehmung und öffentliche Meinung: Die Inkassobranche steht häufig in der Kritik der Öffentlichkeit. Negative Berichterstattung über Inkassopraktiken kann unserem Image schaden und das Vertrauen unserer Stakeholder gefährden.

Technologische Abhängigkeit: Unsere Abhängigkeit von Technologie und Datenverarbeitung birgt das Risiko technischer Ausfälle oder Cyber-Angriffen. Ein solcher Vorfall könnte den Geschäftsbetrieb beeinträchtigen und zu Datenverlusten führen.

Die ganzheitliche Betrachtung von Chancen und Risiken ermöglicht es der coeo Group, ihre Nachhaltigkeitsstrategie gezielt auszurichten und Maßnahmen zu ergreifen, um positive Effekte zu maximieren und potenzielle Risiken zu minimieren. Dieser proaktive Ansatz stellt sicher, dass die coeo Group ihren langfristigen Erfolg als führender Akteur im Inkassobereich nachhaltig gestaltet.

5 Schlussfolgerungen für das Nachhaltigkeitsmanagement

Die umfassende Analyse der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen und der damit verbundenen Chancen und Risiken bildet die Grundlage für die strategische Ausrichtung des Nachhaltigkeitsmanagements der coeo Group. Daraus ergeben sich klare Handlungsempfehlungen, die es uns ermöglichen, den positiven Einfluss zu maximieren und gleichzeitig möglichen Herausforderungen zu begegnen.

Integration von Technologie und Umweltaspekten: Die coeo Group sollte den Einsatz von Technologie weiter vorantreiben, dabei aber verstärkt auf umweltfreundliche Lösungen achten. Investitionen in energieeffiziente Infrastruktur, Datenverarbeitung und Technologie können dazu beitragen, den ökologischen Fußabdruck zu minimieren und Ressourcen zu schonen.

Diversifizierte Technologieresilienz: Die coeo Group sollte in Technologien investieren, die nicht nur innovative Lösungen bieten, sondern auch ein hohes Maß an Ausfallsicherheit und Datenintegrität gewährleisten. Ein umfassendes Informationssicherheits- und Business Continuity Management ist für die Bewältigung potenzieller technologischer Herausforderungen unerlässlich.

Stärkung ethischer Standards: Um das Vertrauen der Kunden zu stärken und gleichzeitig ethischen Bedenken Rechnung zu tragen, sollte die coeo Group klare ethische Richtlinien aufstellen. Daher ist es unerlässlich, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für einen verantwortungsvollen Umgang mit Kundendaten zu schulen und zu sensibilisieren.

Proaktive regulatorische Anpassungen: Angesichts der sich verändernden regulatorischen Landschaft sollte die coeo Group einen agilen Ansatz entwickeln, um die regulatorischen Anforderungen kontinuierlich zu erfüllen. Die Zusammenarbeit mit Rechtsexperten und ein aktives Monitoring von Gesetzesänderungen sind von entscheidender Bedeutung.

Nachhaltigkeitsberichterstattung: Die coeo Group sollte eine umfassende Nachhaltigkeitsberichterstattung einführen, um ihre Fortschritte, Initiativen und Leistungen zu dokumentieren und mit ihren Stakeholdern zu teilen. Eine klare Kommunikation unserer Nachhaltigkeitsziele und -ergebnisse stärkt das Vertrauen und die Glaubwürdigkeit des Unternehmens.

Indem die coeo Group diese Schlussfolgerungen in ihr Nachhaltigkeitsmanagement integriert, kann sie eine ganzheitliche Strategie entwickeln, die Innovation, ethisches Handeln, Kundenzufriedenheit und Umweltverantwortung miteinander vereint. Dies ermöglicht es der coeo Group, ihren Status als führendes, technologiegetriebenes Inkassounternehmen zu festigen und gleichzeitig einen nachhaltigen und positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten.

6 Unsere Vision

Liebe Stakeholderinnen und Stakeholder,

wir möchten euch herzlich für eure fortwährende Unterstützung und das Vertrauen in die coeo Group danken. Unsere Mission, ein modernes, technologiegetriebenes und kundenzentriertes Inkassounternehmen zu sein, treibt uns an, kontinuierlich nach besseren Lösungen zu suchen und einen echten Mehrwert für unsere Kunden und die Gesellschaft zu schaffen.

Die erstmalige Wesentlichkeitsanalyse auf Basis der vorläufigen EU Sustainability Reporting Standards, hat uns wertvolle Einblicke in die wesentlichen Aspekte unserer Nachhaltigkeitsstrategie gegeben. Wir sind uns bewusst, wie wichtig es ist, eine transparente und umfassende Berichterstattung zu gewährleisten, die unsere Bemühungen widerspiegelt und unsere Performance mit den Best Practices vergleichbar macht.

Die Umsetzung einer Nachhaltigkeitsstrategie bringt der coeo Group zahlreiche Vorteile. Indem wir uns aktiv mit den Bedürfnissen unserer Stakeholder auseinandersetzen, können wir unsere Innovationen und technologiebasierten Ansätze noch gezielter einsetzen,

um ethische Geschäftspraktiken zu fördern und gleichzeitig wirtschaftlich erfolgreich zu sein.

Unsere Vision für die Zukunft ist klar definiert: Wir wollen unsere führende Position in der Inkassobranche ausbauen, indem wir sowohl soziale Verantwortung und Umweltschutz in unsere Kernstrategie integrieren. Wir setzen auf faire Inkassopraktiken, die unsere Schuldner respektieren und unseren Kunden einen messbaren Nutzen bieten. Unsere technologischen Innovationen sollen nicht nur effizient sein, sondern auch dazu beitragen, die Auswirkungen auf die Umwelt zu minimieren und unseren Energieverbrauch zu optimieren.

Unser Ziel ist es, ein verantwortungsbewusstes Unternehmen zu sein, das nicht nur wirtschaftlichen Erfolg anstrebt, sondern auch einen positiven Beitrag zur Gesellschaft leistet. Wir wollen nicht nur unsere Kunden zufrieden stellen, sondern auch das Vertrauen unserer Investoren, Mitarbeiter, Partner, Lieferanten, und der Gesellschaft insgesamt stärken.

Die coeo Group wird auch in Zukunft proaktiv auf Veränderungen reagieren, regulatorische Anforderungen erfüllen und ethisch vertretbare Entscheidungen treffen. Unsere Nachhaltigkeitsstrategie basiert auf einer klaren Vision, die sich auf Innovation, Kundenzufriedenheit, ethisches Handeln und Umweltbewusstsein stützt.

Wir freuen uns auf eure Unterstützung und Zusammenarbeit bei der Umsetzung unserer Nachhaltigkeitsziele. Gemeinsam können wir eine positive Zukunft gestalten und einen wichtigen Beitrag zu einer nachhaltigen und verantwortungsbewussten Wirtschaft leisten.

Mit besten Grüßen,



Sebastian Ludwig & Elias Reitter
CEOs der coeo Group

7 Anhang

7.1 Erhebungsgrundlage der Inside-Out-Perspektive

Thema	Auswirkung	Inhalt	Relevanz	Leistungs-bewertung	Gesamt-priorität	Begründung der Relevanz	Begründung der Leistungsbewertung	Einordnung
Effizientes Forderungsmanagement	positiv	Durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz und Verhaltensforschung optimiert die coeo Group das Forderungsmanagement. Dies beschleunigt die Bearbeitung offener Forderungen, trägt zur finanziellen Stabilität unserer Kunden bei und sorgt für eine bessere Debtor Journey durch Individualität und Convenience.	4	3	12	Effizientes Forderungsmanagement ist ein direkter Beitrag zur finanziellen Stärke unserer Kunden. Es ermöglicht uns, unsere Kunden dabei zu unterstützen, ihre Finanzen besser zu managen und ihre Geschäftsprozesse zu verbessern. Mit einer Gewichtung von 4 zeigen wir, dass wir dies als eine unserer Hauptprioritäten anerkennen.	Wir haben erhebliche Fortschritte bei der Optimierung unseres Forderungsmanagements erzielt. Die Einführung von Technologie und Verhaltensforschung hat die Bearbeitung ausstehender Forderungen beschleunigt und unseren Kunden zu mehr finanzieller Stabilität verholfen. Wir sind uns aber auch bewusst, dass es noch Raum für weitere Verbesserungen gibt, um unseren Service noch effizienter zu gestalten und unsere Kunden noch besser zu unterstützen.	Diese Gesamtpriorität spiegelt unser starkes Engagement für eine effiziente Forderungsabwicklung wider. Dies ist ein wesentlicher Aspekt unserer Tätigkeit, der unmittelbar zur finanziellen Stabilität unserer Kunden beiträgt.
Wirtschaftliche Stabilität	positiv	Als Inkassodienstleister trägt die coeo Group zur wirtschaftlichen Stabilität bei, indem sie Gläubigern hilft, ausstehende Zahlungen einzufordern. Dies ist vor allem in wirtschaftlich unsicheren Zeiten von großer Bedeutung.	4	4	16	Die Gewichtung für "Wirtschaftliche Stabilität" unterstreicht unsere Rolle als Inkassodienstleister, der in wirtschaftlich unsicheren Zeiten zur Stabilität beiträgt. Dies ist besonders wichtig, da wir unseren Kunden helfen, ausstehende Zahlungen einzufordern und finanzielle Sicherheit zu gewährleisten.	Unsere Dienstleistungen haben bereits wesentlich zur wirtschaftlichen Stabilität unserer Kunden beigetragen. Durch das Einfordern ausstehender Zahlungen tragen wir dazu bei, finanzielle Engpässe zu minimieren und die Geschäftskontinuität unserer Kunden zu unterstützen.	Die Gesamtpriorität unterstreicht unsere strategische Ausrichtung auf die Förderung der wirtschaftlichen Stabilität unserer Kunden.
Unterstützung von Schuldnern	positiv	Die coeo Group spielt eine aktive Rolle bei der Unterstützung von Schuldnern bei der Schuldnerregulierung und der finanziellen Bildung. Diese Bemühungen haben positive soziale Auswirkungen, da sie den Schuldnern helfen, finanzielle Stabilität wiederzuerlangen und eine bessere Zukunft aufzubauen.	3	2	6	Die Gewichtung spiegelt unser Engagement in der Unterstützung von Schuldnern bei der Schuldnerregulierung und der Vermittlung von Finanzwissen wider. Diese Bemühungen tragen zu einer positiven sozialen Wirkung bei.	Wir setzen uns aktiv dafür ein, Schuldner bei der Bewältigung ihrer finanziellen Herausforderungen zu helfen. Durch finanzielle Bildung (u.a. in Zusammenarbeit mit Fabit) und Schuldnerregulierung tragen wir dazu bei, dass Schuldner sich eine bessere Zukunft aufbauen können. Dennoch sind wir bestrebt, unsere internen Prozesse kontinuierlich weiterzuentwickeln, um den Servicelevel bei der Bearbeitung von Einwendungen oder der Reaktionsfähigkeit auf Schuldneranfragen zu erhöhen.	Die Gesamtpriorität spiegelt unsere anhaltenden Bemühungen wider, Schuldner dabei zu unterstützen, finanzielle Stabilität zu erreichen und sich eine bessere finanzielle Zukunft aufzubauen.
Förderung ethischer Geschäftspraktiken	positiv	Die coeo Group setzt sich aktiv für die Förderung ethischer Geschäftspraktiken in der Inkassobranchen ein. Diese Bemühungen tragen dazu bei, das gesamte Geschäftsfeld zu beeinflussen und zu verbessern.	2	3	6	Diese Gewichtung unterstreicht unser Bestreben, ethische Geschäftspraktiken nicht nur intern, sondern in der gesamten Inkassobranchen zu fördern. Dies trägt langfristig zu positiven Veränderungen bei.	Unsere Bemühungen zur Förderung ethischer Geschäftspraktiken haben bereits Früchte getragen. Wir setzen uns aktiv für Transparenz und Fairness gegenüber unseren Kunden und Schuldnern ein.	Die Gesamtpriorität unterstreicht unsere Entschlossenheit, ethische Geschäftspraktiken nicht nur intern, sondern in der gesamten Branche zu fördern und damit langfristig positive Veränderungen herbeizuführen.
Innovation und Effizienz	positiv	Die coeo Group nutzt Technologie, um innovative Lösungen im Inkassobereich zu entwickeln. Durch effiziente Prozesse und kundenfreundliche Interaktionen tragen wir dazu bei, die Zufriedenheit unserer Auftraggeber durch Kundenbindung und schnelle Forderungsbearbeitung zu steigern.	3	3	9	Die Gewichtung von "Innovation und Effizienz" spiegelt unsere Bemühungen wider, Technologie und Innovation zu nutzen, um effiziente Inkassolösungen zu entwickeln. Dies trägt zur Weiterentwicklung der gesamten Branche bei.	Wir haben innovative Technologien (z. B. Serviceportale, Chatbots) eingeführt, um den Inkassoprozess effizienter zu gestalten und unseren Kunden eine reibungslose Interaktion zu ermöglichen.	Die Bewertung zeigt, dass wir bereits technologische Innovationen umsetzen, um die Effizienz in unserem Geschäftsbereich zu steigern. Wir sind bestrebt, diesen Weg fortzusetzen, um kontinuierliche Verbesserungen zu erzielen.
Faire Inkassopraktiken	positiv	Die Einhaltung fairer und ethischer Inkassopraktiken wirkt sich positiv auf das Image des Unternehmens aus und trägt zur Vertrauensbildung bei den Kunden bei. Dies ist besonders wichtig, um den Ruf des Unternehmens zu schützen und das Ansehen der Branche zu verbessern.	3	4	12	In einer Zeit, in der der Ruf von Inkassounternehmen oft negativ geprägt ist, setzen wir uns bewusst für fairere Inkassopraktiken ein. Dies spiegelt unser Bestreben wider, nicht nur rechtlich korrekt, sondern auch ethisch verantwortungsbewusst zu handeln. Indem wir die Gewichtung auf 3 setzen, zeigen wir, dass wir dieses Ziel als wichtig erachten, jedoch auch erkennen, dass andere Themen ebenfalls von hoher Bedeutung sind.	Wir haben erhebliche Anstrengungen unternommen, um faire Inkassopraktiken in unsere Arbeitsweise zu integrieren. Unsere Mitarbeiter werden geschult, um einen respektvollen Umgang mit den Schuldnern und eine klare Kommunikation zu gewährleisten. Wir setzen auf Transparenz, indem wir Schuldner über ihre Rechte und Möglichkeiten informieren.	Diese Gesamtpriorität spiegelt unser Engagement für faire Inkassopraktiken in unsere Arbeitsweise zu integrieren. Unsere Mitarbeiter werden geschult, um einen respektvollen Umgang mit den Schuldnern und eine klare Kommunikation zu gewährleisten. Wir setzen auf Transparenz, indem wir Schuldner über ihre Rechte und Möglichkeiten informieren.
Einhaltung von Vorschriften	positiv	Die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Standards zeigt das Engagement des Unternehmens für die Rechtmäßigkeit und ethische Integrität seiner Geschäftspraktiken. Dies stärkt das Vertrauen von Kunden, Investoren und der Gesellschaft insgesamt.	4	4	16	Compliance ist entscheidend, um das Vertrauen unserer Kunden, Investoren und der Gesellschaft zu gewinnen und zu erhalten. Mit der Gewichtung 4 unterstreichen wir die Bedeutung unserer rechtskonformen Geschäftspraktiken.	Die Bewertung mit 4 zeigt, dass wir unsere Verpflichtungen zur Einhaltung von Vorschriften ernst nehmen. Unsere Prozesse und Praktiken sind auf die Einhaltung aller relevanten Gesetze und Vorschriften ausgerichtet.	Die Gesamtpriorität zeigt, dass wir unseren Energieverbrauch reduzieren müssen, um einen positiven Einfluss auf die Umwelt auszuüben.
Energieverbrauch	negativ	Unsere technologiebasierte Infrastruktur benötigt Energie und verursacht Emissionen, die die Umwelt belasten. Auf der anderen Seite sorgt die Digitalisierung dafür, dass weniger natürliche Ressourcen verbraucht werden (z.B. beim Drucken und Versenden von Briefen). Die Herausforderung besteht also darin, Technologie und Nachhaltigkeit in Einklang zu bringen, um den ökologischen Fußabdruck zu minimieren.	2	3	6	Diese Gewichtung ist Ausdruck unseres Bewusstseins für die Auswirkungen unserer auf Technologie basierenden Infrastruktur auf die Umwelt. Wir arbeiten aktiv daran, unseren Energieverbrauch zu minimieren und nachhaltigere Praktiken zu fördern.	Wir haben bereits erste Schritte unternommen, um unseren Energieverbrauch zu senken, unter anderem durch Effizienzverbesserungen in unserer technischen Infrastruktur. Wir sind auf dem richtigen Weg, wollen unsere Anstrengungen aber noch verstärken.	Die Gesamtpriorität unterstreicht unser Engagement, unseren Energieverbrauch zu reduzieren und einen positiven Einfluss auf die Umwelt auszuüben.
Datenschutz und Ethik	negativ	Der Einsatz künstlicher Intelligenz und die Verarbeitung sensibler personenbezogener Daten werfen Fragen des Datenschutzes und der Ethik auf. Es muss unbedingt sichergestellt werden, dass die Privatsphäre unserer Kunden respektiert wird, dass ethische Standards eingehalten werden und dass Entscheidungen nachvollziehbar sind.	3	3	9	Diese Gewichtung unterstreicht unsere Anerkennung der Sensibilität personenbezogener Daten und der Bedeutung ethischer Standards im Umgang mit ihnen. Angesichts der Integration von künstlicher Intelligenz (KI) in unsere Inkassoprozesse legen wir besonderes Augenmerk auf den verantwortungsvollen Einsatz dieser Technologie.	Wir haben bereits Maßnahmen ergriffen, um den Datenschutz und ethische Standards in unserer KI-gestützten Inkassopraxis zu gewährleisten. Es gibt noch Raum für Verbesserungen, um sicherzustellen, dass wir das Potenzial von KI voll ausschöpfen, ohne ethische Grundsätze zu vernachlässigen.	Im Zeitalter der künstlichen Intelligenz unterstreicht die Gesamtpriorität unsere besondere Verantwortung für Datenschutz und Ethik.
Kundenbeziehungen	negativ	Inkassoverfahren können in manchen Fällen die Kundenbeziehungen unserer Kunden belasten, insbesondere wenn sie nicht transparent, fair und respektvoll durchgeführt werden. Dies kann das Vertrauen der Kunden beeinträchtigen und langfristige Beziehungen gefährden.	4	3	12	Diese Gewichtung unterstreicht unser Selbstverständnis als kundenzentrierter Inkassodienstleister. Wir legen besonderen Wert auf transparente, faire und respektvolle Inkassopraktiken, um das Vertrauen unserer Kunden zu stärken und langfristige Partnerschaften aufzubauen.	Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Geschäftsmodells, und wir investieren aktiv in den Aufbau und die Pflege positiver Kundenbeziehungen. Unsere Kundeneingagement-Initiativen, darunter unser Produkt und der jährliche Customer Focus Summit, haben dazu beigetragen, kundenorientierte Werte zu stärken. Dennoch sehen wir weiterhin Verbesserungspotenzial.	Die Gesamtpriorität hebt unsere starke Verpflichtung hervor, als kundenzentrierter Inkassodienstleister durch transparente, faire und respektvolle Interaktionen Vertrauen aufzubauen und Kundenfeedback aktiv zu nutzen.
Soziale Auswirkungen	negativ	Aggressive oder unethische Inkassopraktiken können zu sozialen Spannungen führen und den Ruf des Unternehmens schädigen. Dies kann zu öffentlicher Kritik und negativer Berichterstattung führen.	2	2	4	Unsere Geschäftspraktiken können Auswirkungen auf die Gesellschaft haben und wir wollen sicherstellen, dass diese Auswirkungen positiv sind. Mit einer Gewichtung von 2 zeigen wir unsere Sensibilität für gesellschaftliche Auswirkungen.	Der Maßstab unseres Handelns ist die bewusste Gestaltung unserer Inkassopraktiken, um soziale Spannungen zu vermeiden und einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten. Dennoch gibt es Raum für weitere Verbesserungen.	Die Gesamtpriorität unterstreicht unsere Verpflichtung, unsere Geschäftspraktiken so zu gestalten, dass soziale Spannungen vermieden werden und ein positiver Beitrag zur Gesellschaft geleistet wird.

Anmerkungen zur Berechnung:
Gesamtpriorität = Relevanz × Leistungsbewertung

7.2 Erhebungsgrundlage der Outside-In-Perspektive

Stakeholder	Gruppe	Erhebungsgrundlage	Anforderungen & Erwartungen	Maßnahmen	Relevanz	Einfluss	Gesamt-Priorität	Begründung
Gesellschafter	extern	Dialog, Investervorgaben bzw. -anforderungen	nachhaltige finanzielle Performance und Stabilität, Berichtserstattung zur Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie, Nachhaltigkeitsstrategie soll zu Geschäftschancen und langfristiger Wettbewerbsfähigkeit führen (Innovation), Gute Corporate Governance (u.a. Einhaltung aller relevanten Gesetze) / Vermeidung schlechter Reputation	ESG-Rating EcoVadis, Berichtserstattung über ESG Advantage	4	4	16	Die Gesellschafter haben direkten Einfluss auf die Unternehmensrichtung und -strategie. Ihre Forderung nach finanzieller Performance und Stabilität, die Vermeidung von Risiken und ihre Erwartungen an transparente Kommunikation haben einen entscheidenden Einfluss auf die Geschäftsentwicklung und das Image der coeo Group.
Schuldner / Konsumenten	extern	Rezensionen (Google, TrustPilot) & Umfragen	Faire Inkassopraktiken mit Bezug zu ihrer finanziellen Situation, flexiblere Zahlungsoptionen, Datenschutz und Vertraulichkeit, angemessene Konfliktlösungsmechanismen, Gute Corporate Governance (vorrangig: Einhaltung aller relevanten Gesetze), professioneller Kundenservice	intensive Schulungsprogramme für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Verpflichtung zur Einhaltung des BDIU und des Unternehmens - Code of Conduct	3	4	12	Schuldnerinteressen beeinflussen direkt die Geschäftspraktiken der coeo Group. Eine faire Behandlung, Datenschutz, flexible Zahlungsoptionen und soziale Verantwortung sind zentrale Anliegen, die den Geschäftserfolg und das Vertrauen der Schuldner beeinflussen können.
Kunden	extern	Dialog, Kundenvorgaben, Questionnaires	Berichtserstattung zur Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie, konkrete Maßnahmen zur Förderung von sozialer Gerechtigkeit und Menschenrechten, Integration ethischer Grundsätze in die Unternehmensführung, Gute Corporate Governance (u.a. Einhaltung aller relevanten Gesetze) / Vermeidung schlechter Reputation, Anpassung der Dienstleistungen an Kundenbedürfnisse und -feedback	Kunden-Engagement, Technologie und Innovation	4	4	16	Kunden legen großen Wert auf ethische Unternehmensführung und kundenorientierte Dienstleistungen. Ihre Erwartungen an soziale Verantwortung, Menschenrechte, transparente Kommunikation und Anpassung an Kundenbedürfnisse beeinflussen direkt die Kundenbindung und das Unternehmensimage.
Tochterunternehmen	extern	Dialog, Governance-Umfrage	konsistente Umsetzung der Nachhaltigkeitsstandards innerhalb der Gruppe, Austausch von Best Practices und Koordination von Nachhaltigkeitsinitiativen innerhalb der Gruppe, Berichtserstattung zur Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie	überregionale Teammeetings & Kollaboration	2	3	6	Die Umsetzung von Nachhaltigkeitsstandards innerhalb der Gruppe ist wichtig, hat jedoch weniger direkten Einfluss auf das Hauptunternehmen. Der Austausch von Best Practices und die Koordination von Initiativen tragen zur internen Kooperation und Reputation bei.
Legislative, Judikative, Behörden	extern	Gesetzgebung und Verordnung, Gerichtsentscheidungen, Rechtsgremium des BDIU (Branchenverband)	Einhaltung aller relevanten Gesetze, Transparenz und Verantwortlichkeit im Umgang mit ESG-Anforderungen	Legal Horizon (Überwachung von Gesetzgebung), M. Hessel ist Mitglied im Rechtsgremium des BDIU (Branchenverband)	4	3	12	Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften ist entscheidend, um rechtliche Konsequenzen zu vermeiden. Behörden haben die Macht, Sanktionen zu verhängen, was den Geschäftsbetrieb beeinträchtigen könnte.
Schuldnervertreter	extern	praktische Erfahrungswerte	Achtung der Menschenrechte bei Inkassotätigkeiten / ethische Geschäftspraktiken, schuldnerorientierter Ansatz, Engagement in sozialen Initiativen	siehe Maßnahmen "Schuldner" + Zusammenarbeit mit Schuldnervertretern wie Rechtsanwälte, Schuldnerberatungen, Verbraucherverbände etc.	3	4	12	Schuldnervertreter können in Zusammenarbeit mit Presse & Medien das öffentliche Image stark beeinflussen und arbeiten eng mit Behörden und Justiz zusammen. Aufgrund der kritischen Wahrnehmung der Branche sind somit vorrangig soziale Aspekte wie der faire Umgang mit Schuldnern, sowie ethischer Geschäftspraktiken von hoher Bedeutung.
Branchenverbände	extern	Öffentliche Stellungnahmen, Veranstaltungen und Konferenzen, Rechtsgremium des BDIU (Branchenverband)	aktive Beteiligung an Nachhaltigkeitsinitiativen, Standards für verantwortungsvolles Geschäftsverhalten	aktives Mitglied im nationalen und internationalen Branchenverbänden, Verpflichtung zur Einhaltung des BDIU - Code of Conduct	3	3	9	Die Beteiligung an Nachhaltigkeitsinitiativen und die Berücksichtigung von Branchenstandards stärken Kundenbeziehungen und zeigen das Engagement für verantwortungsvolles Geschäftsverhalten.
Presse & Medien	extern	Berichtserstattungen	Achtung der Menschenrechte bei Inkassotätigkeiten / ethische Geschäftspraktiken, schuldnerorientierter Ansatz, Engagement in sozialen Initiativen	siehe Maßnahmen "Schuldner"	3	4	12	Medien können das öffentliche Image stark beeinflussen. Aufgrund der kritischen Wahrnehmung der Branche sind soziale Aspekte wie Menschenrechte und ethische Geschäftspraktiken für die mediale Berichtserstattung von hoher Bedeutung.
Kooperationspartner, Lieferanten und Wettbewerber	extern	Veranstaltungen und Konferenzen	faire Geschäftspraktiken, Zusammenarbeit zur Verbesserung der Lieferketten, Wettbewerb auf Basis ethischer und nachhaltiger Prinzipien	Einführung von Due Diligence Prozessen, Brancheninitiativen (z.B. über Branchenverbände)	3	2	6	Obwohl es wichtig ist, ethische Lieferanten- und Geschäftspartnerbeziehungen zu haben, haben diese externen Gruppen nur begrenzten Einfluss auf die Nachhaltigkeitsstrategie und -Praktiken der coeo Group. Der Fokus sollte auf den internen Prozessen und direkten Stakeholderinteressen liegen.
Unternehmensführung	intern	Interview CEO	Teil der Unternehmensstrategie durch das Nachhaltigkeitsmanagement, Wachstum und langfristige Rentabilität, Förderung von Innovationen, Schaffung einer Kultur des verantwortlichen Handelns, Unterstützung und Stärkung der Corporate Governance (u.a. Einhaltung aller relevanten Gesetze), Reduzierung/Minimierung von Risiken	Schaffung eines Frameworks durch einen Unternehmens - Code of Conduct, verbindliche Guidelines etc.	3	4	12	Die Führungsebene beeinflusst die Integration von Nachhaltigkeit in die Strategie und fördert die Kultur des verantwortlichen Handelns. Innovation und langfristiges Wachstum können durch Nachhaltigkeitsziele unterstützt werden.
Operations	intern	Interview COO	effiziente Betriebsabläufe, Minimierung von Risiken in den Geschäftsprozessen		3	2	6	Obwohl interne Betriebsabläufe wichtig sind, haben sie im Vergleich zu externen Stakeholderinteressen und anderen Themen weniger Einfluss auf die Nachhaltigkeitsstrategie der coeo Group. Daher erhält dieses Thema eine niedrigere Priorität.
IT	intern	Interview CINO	Gewährleistung einer sicheren und nachhaltigen IT-Infrastruktur durch das Nachhaltigkeitsmanagement, Integration von Datenschutz- und Informationssicherheitsaspekten in IT-Lösungen, Förderung von Energieeffizienz, nachhaltige Technologieentscheidungen	Aufbau eines ISMS, ständige Fortentwicklung des BCM, Einsatz moderner Technologie	3	3	9	Nachhaltige IT-Infrastruktur beeinflusst Sicherheit und Effizienz. Die Integration von Datenschutz, Informationssicherheit und Energieeffizienz in IT-Lösungen ist wichtig.
Sales & Marketing	intern	Interview CEO & Head of Marketing	Integration der Nachhaltigkeitsaspekte in die Vertriebsstrategien, Kommunikation der Vorteile, Kunden-Engagement durch nachhaltiges Marketing	Finanzielle Bildung durch Podcast und/ oder Customer Focus Summit etc., nachhaltige Geschäftsreisen & Messenauftritte, Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien im Bereich der Kundengewinnung, gemeinschaftliche Projekte mit Kunden	3	3	9	Nachhaltigkeit ist integraler Bestandteil der Vertriebsstrategie, um den Kundenbedürfnissen heute und in Zukunft gerecht zu werden.
Mitarbeiter (allgemein)	intern	Feedback, Dialog	Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz, Diversität und Inklusion, Weiterbildung und berufliche Entwicklungsmöglichkeiten, angemessene Arbeitsbedingungen (Work-Life-Balance), Partizipation und Feedback, Stabilität und Sicherheit des Arbeitsplatzes	Mitarbeiterumfragen (in Planung), Feedbackgespräche, CEO-Frühstücke etc.	4	4	16	Mitarbeiterzufriedenheit, Arbeitsbedingungen und ethische Grundsätze beeinflussen die Unternehmenskultur und langfristige Nachhaltigkeitsperformance. Die Nachhaltigkeitsstrategie sollte die Mitarbeiterbelange berücksichtigen.

