

VERANTWORTUNG BEI DER SCHUFA

Als mittelständisches Unternehmen mit besonderer volkswirtschaftlicher Bedeutung sind wir fest in der deutschen Wirtschaft und Gesellschaft verankert. Es gehört zu unserem Selbstverständnis, im Sinne einer Corporate Responsibility (CR) Verantwortung sowohl für unsere Dienstleistungen als auch für die Auswirkungen unseres Handelns in der Gesellschaft zu übernehmen.

Unser Verantwortungsverständnis wird in **fünf Handlungsfeldern** sichtbar und lebendig. Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Handelns: Für sie entwickeln und liefern wir prozess- und nutzenoptimierte Produkte und gehen sorgsam mit den uns anvertrauten Daten um. In der digitalen Gesellschaft stehen wir für einen verantwortungsvollen Umgang mit Technologien und setzen uns dafür ein, Chancen der Digitalisierung zu nutzen und gleichzeitig Risiken zu minimieren. Für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind wir ein zuverlässiger und attraktiver Arbeitgeber und legen besonderen Wert auf eine kooperative Unternehmenskultur sowie familienbewusste Personalpolitik. Die Umwelt wollen wir durch unser Handeln möglichst wenig belasten und gestalten unsere Geschäftstätigkeit daher ressourcenschonend. In das Gemeinwesen bringen wir uns sowohl bundesweit als auch regional aktiv ein und engagieren uns vor allem im Bereich der Finanzbildung.



Scannen Sie den QR-Code für weitere
Informationen zu unseren Handlungsfeldern

GEMEINWESEN

9,1

MILLIONEN

Jugendliche und junge Erwachsene haben wir seit 2013 mit unserer Bildungsinitiative „WirtschaftsWerkstatt“ erreicht.

DIGITALE GESELLSCHAFT

113

TAUSEND

Anfragen gehen täglich in unserem SCHUFA-FraudPool ein.

MITARBEITER

4,1

PROZENT

betrug die Fluktuationsrate unter unseren Beschäftigten.

KUNDEN & PRODUKTE

97

PROZENT

der telefonischen Anfragen, die uns 2019 erreichten, konnten wir sofort beantworten.

UMWELT & EINKAUF

598

TAUSEND

Blatt Papier haben wir 2019 im internen Verbrauch eingespart.

Für jedes unserer Handlungsfelder haben wir klare Ziele definiert, mit denen wir Erfolg messbar machen und Aktivitäten steuern. Mit einer unternehmensübergreifenden Arbeitsgruppe sowie der Einbindung eines Verbraucherbeirates und des unabhängigen SCHUFA Ombudsmannes haben wir zentrale Strukturen, um die Transparenz unseres Handelns und unserer Kommunikation zu gewährleisten. Dazu gehört auch der Dialog mit relevanten Anspruchsgruppen, insbesondere der Politik und Verbrauchergremien. Ihre Interessen wollen wir in unsere CR-Strategie integrieren und damit unseren Anspruch erfüllen, Vertrauen zu schaffen.

Ausgezeichnete Nachhaltigkeit: Die SCHUFA setzt Maßstäbe in der Finanzbranche

Unser gesellschaftliches Engagement und unsere CR-Maßnahmen wurden bereits mehrfach ausgezeichnet: Zum Beispiel erreichten wir 2019 mit einem Bestwert von 100 Punkten den Spitzenplatz und das Qualitätsurteil „ökologisch, ökonomisch und sozial wertvoll“ unter „Deutschlands wertvollsten Unternehmen“. Somit setzen wir den Maßstab für andere Unternehmen innerhalb des Finanzsektors.



KUNDEN & PRODUKTE

Eine hohe Kundenzufriedenheit ist für uns ein wichtiger Gradmesser erfolgreicher Geschäftstätigkeit. Dabei haben die Sicherheit und der sensible Umgang mit den uns anvertrauten Daten sowie deren fortlaufende Qualitätsverbesserung höchste Priorität. Die Datenverarbeitung erfolgt gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO). Zudem wird die Funktionsfähigkeit unserer Compliance-Prozesse zur Einhaltung der unternehmensrelevanten Gesetze und Regeln nicht nur alle drei Jahre durch die TÜV Rheinland Cert GmbH geprüft und entsprechend zertifiziert, sondern wir schulen auch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig zu gesetz- und richtlinienkonformem Verhalten.

SCHUFA im Dialog

Als einzige Auskunftei in Deutschland hat die SCHUFA ein Ombudsmannverfahren für Verbraucher eingerichtet. Um die Interessen aller Anspruchsgruppen bei unserer Tätigkeit zu berücksichtigen und auf diese Weise Transparenz zu schaffen, suchen wir den Dialog auf verschiedenen Ebenen:

Der **SCHUFA Ombudsmann** Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier, ehemaliger Präsident des Bundesverfassungsgerichts, ist ein externer Vermittler zwischen der SCHUFA und Verbrauchern, der strittige Vorgänge neutral und unbürokratisch prüft.

Der **SCHUFA-Verbraucherbeirat** setzt sich aus Wissenschaftlern, Journalisten, Politikern, Schuldnerberatern und Wirtschaftsvertretern zusammen. Als beratendes Gremium erörtert er verbraucherrelevante Themen.

Unsere **Kundenbeiräte** diskutieren aktuelle Fragestellungen zur Unternehmensstrategie und zur Geschäftsentwicklung. Die branchenübergreifend besetzten Beiräte liefern zudem wertvolle Impulse aus der Welt der Wirtschaft.



Beim SCHUFA-Jahresforum zum Thema „Künstliche Intelligenz“ inspirierte der Bestseller-Autor Frank Schätzing rund 100 Gäste aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Verbänden.

DIGITALE GESELLSCHAFT

Mit der digitalen Transformation entstehen neue technologische Möglichkeiten und Geschäftsmodelle, die die SCHUFA zum Wohl ihrer Kunden und Stakeholder nutzen kann. Doch die Digitalisierung birgt auch Risiken wie Datenmissbrauch, denen die SCHUFA mit starkem Know-how und innovativen Produkten rund um Identitätsschutz und Betrugsprävention begegnet. Damit leistet die SCHUFA einen Beitrag, um Unternehmen und Privatpersonen vor Betrug und seinen Folgen zu schützen. Unsere zentrale Position in einer zunehmend digitalen Kredit- und Konsumwirtschaft geht mit einer großen Verantwortung einher. Im Sinne einer Corporate Digital Responsibility (CDR) haben wir Prinzipien formuliert, nach denen wir handeln und auf deren Grundlage wir einen Beitrag zur digitalen Debatte leisten.



Auf Podiumsdiskussionen tauschten sich Expertinnen und Experten zum gezielten Einsatz von KI/Machine Learning zur Betrugsprävention aus.

Verlässlichkeit und Überprüfbarkeit:

Die von uns eingesetzten Verfahren sind verlässlich und werden durch unsere Expertinnen und Experten permanent überprüft.

Transparenz und Nachvollziehbarkeit:

Wir lassen unsere Verfahren regelmäßig wissenschaftlich überprüfen und legen sie gegenüber den Aufsichtsbehörden offen. Verbrauchern gegenüber machen wir unser Handeln nachvollziehbar und klären sie über die allgemeinen Grundlagen des Scorings auf.

Teilhabe und Befähigung:

Wir haben uns zum Ziel gesetzt, möglichst vielen Menschen eine Teilhabe am Wirtschaftsleben zu ermöglichen und eigenverantwortliches Handeln zu fördern. Dabei wollen wir unerlaubte Diskriminierung vermeiden und verwenden zur Prognose der Rückzahlungswahrscheinlichkeit kreditrelevante Informationen.

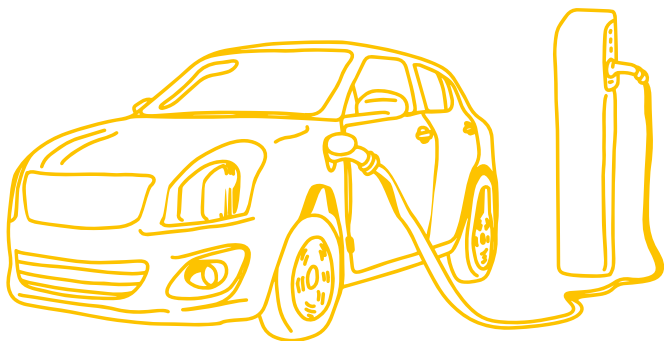
UMWELT & EINKAUF

Es ist Anspruch der SCHUFA, auch für die ökologischen Auswirkungen unseres Geschäftsbetriebs Verantwortung zu übernehmen und diese fortlaufend zu reduzieren. Bereits 2005 haben wir ein Umweltmanagementsystem etabliert, das wir anhand eines konkreten Kennzahlenmanagements steuern und kontinuierlich ausbauen. Dabei unterstützt und regelmäßig ausgezeichnet werden wir vom Kooperationsprojekt ÖKOPROFIT der Stadt Wiesbaden. Wir senken somit nicht nur unsere Umweltbelastungen, sondern auch Betriebskosten. So konnten wir seit 2005 33.926 m³ Frischwasser durch unsere Brauchwasseranlage einsparen und mit unserer Solaranlage 3.387 kWh Strom in das Wiesbadener Stromnetz einspeisen. Bereits seit 2015 nutzen wir an fast allen Standorten 100 Prozent Ökostrom und haben 2019 den Austausch unserer Beleuchtung durch energieeffiziente LED-Glühbirnen weiter vorangetrieben.

Ökostrom kommt auch bei den Dienstreisen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Deutschen Bahn zum Einsatz. Zugleich steht unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Anspruch auf einen Dienstwagen eine große Auswahl an Elektro-, Gas- und Hybridfahrzeugen zur Auswahl. 2019 konnten wir somit unseren CO₂-Ausstoß durch unsere Dienstreisen und Firmenfahrzeuge um 16 Prozent senken. Außerdem haben wir sowohl in unserer Wiesbadener Tiefgarage als auch auf den Außenparkplätzen jeweils zwei E-Ladesäulen installiert.

Ein weiterer wichtiger Hebel zur Ressourcenschonung liegt in der Verwendung von nachhaltigem Papier sowie in der Sensibilisierung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für einen verantwortungsvollen Umgang mit Papier. Unseren internen Geschäftsbetrieb haben wir bereits zu 100 Prozent auf Papier mit dem Umweltlabel „Blauer Engel“ umgestellt und sämtliche Drucker und Kopierer auf beidseitigen Druck voreingestellt. Dadurch konnten wir unseren internen Papierverbrauch 2019 um 28 Prozent senken.

Außerdem setzen wir beim Einkauf von Dienstleistungen und Waren wie Büromaterialien und Werbemitteln auf nachhaltig produzierte Artikel und prüfen verstärkt deren Sozial- und Umweltstandards.



Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Anspruch auf einen Dienstwagen haben, können unter anderem zwischen Elektro-, Gas- und Hybridfahrzeugen auswählen.



Unser prämiertes betriebliches Gesundheitsmanagement fördert die Leistungsfähigkeit und das Wohlbefinden unserer Beschäftigten.

MITARBEITER

Den Anspruch, ein verantwortungsbewusster und sicherer Partner zu sein, haben wir auch als Arbeitgeber: 90 Prozent der Verträge, die wir mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern abschließen, sind unbefristet. Die durchschnittlich mehr als zehn Jahre währende Unternehmenszugehörigkeit sowie eine geringe Mitarbeiterfluktuation von 4,1 Prozent belegen, dass die SCHUFA ein attraktiver Arbeitgeber ist. Mit ihrem Wissen, ihrem Einsatz und ihren Ideen bilden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Fundament unseres Unternehmenserfolgs.

Mit einer Betriebsvereinbarung zur Mobilarbeit haben wir 2019 unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit eröffnet, ihren Aufgaben flexibel, selbstbestimmt und ortsungebunden nachzugehen. 27 Prozent unserer Beschäftigten nutzten 2019 die Möglichkeit, ihre Aufgaben in Teilzeit wahrzunehmen. Außerdem unterstützen wir unsere Mitarbeiter dabei, Beruf und Familie bestmöglich in Einklang zu bringen. Dafür wurden wir 2014 im Rahmen des „audit berufundfamilie“ als familienbewusstes Unternehmen zertifiziert und 2017 sowie 2020 rezertifiziert. So bieten wir in Wiesbaden zehn Krippenplätze in Kooperation mit einer Kindertagesstätte und an allen Standorten Eltern-Kind-Büros an.

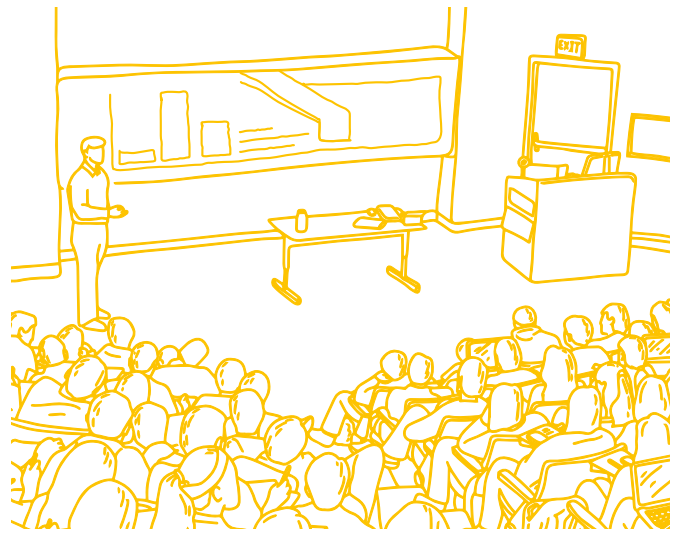
GEMEINWESEN

Mit gesellschaftlichem Engagement Verantwortung zu übernehmen bedeutet für uns dort aktiv zu sein, wo wir mit unserer Expertise am meisten bewirken können – etwa bei der Finanzbildung für junge Menschen. Seit 2013 haben wir mit der „W² WirtschaftsWerkstatt“ mehr als 9,1 Millionen Jugendliche und junge Erwachsene im Web und in den sozialen Medien erreicht. Darüber hinaus wurden im Rahmen von „SCHUFA macht Schule“ rund 25.000 kostenlose Unterrichtsmaterialien für Lehrkräfte und Schulen zur Verfügung gestellt.

Für die interessierte Öffentlichkeit bereiten wir Fakten und Trends zur privaten Kreditaufnahme, zum Konsumverhalten und zur Finanzkultur im SCHUFA Kredit-Kompass auf. Auf der Website www.scoring-wissen.de erläutern wir Wissenswertes rund um Scoring-Verfahren.

Die SCHUFA engagiert sich mit 27 weiteren Unternehmen im CSR Regio.Net Wiesbaden. Die Unternehmen setzen sich gemeinsam dafür ein, gesellschaftliche Aspekte systematischer in alle Bereiche der Unternehmenstätigkeit zu

integrieren. Mit diesem Engagement für ihre Beschäftigten, die Umwelt und das Gemeinwesen stehen die Unternehmen des CSR Regio.Net Wiesbaden ein für eine verantwortlichere Unternehmensführung in der Region.



Ausgezeichnete Bildung: Die SCHUFA-Bildungsinitiativen erhielten 2019 erneut das Comenius-EduMedia-Siegel für digitale Bildungsmedien und den FOXAWARD für besonders gelungene Kommunikationsprojekte.

Hierzu zählt unter anderem die Initiative WiesPaten. Kinder und Jugendliche, vor allem mit Migrationshintergrund, erhalten speziellen Förderunterricht – ergänzt durch gemeinsame Aktivitäten der Kinder mit „WiesPaten“ im Partnerunternehmen.

Der ehrenamtliche Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist ein wichtiger Bestandteil des gesellschaftlichen Engagements der SCHUFA: 2019 fanden an fünf Standorten so genannte Corporate Volunteering-Tage statt, an denen sich insgesamt 58 Freiwillige beteiligten und 464 Stunden gemeinnützige Arbeit leisteten.

Darüber hinaus fördern wir mit unserem „Corporate Volunteering Award“ gemeinnützige Projekte, für die sich unsere Beschäftigten in ihrer Freizeit einsetzen. 2019 wurden von einer Jury sechs Projekte ausgesucht, die mit jeweils 1.000 Euro gefördert werden.



Mit dem „Corporate Volunteering Award“ fördern wir das ehrenamtliche Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.