

PEOPLE. PROFIT. PLANET.

Freiwilliger Nachhaltigkeitsbericht



Vorwort der Geschäftsführung der qards GmbH

**Sehr geehrte Leserin,
sehr geehrter Leser,**

herzlichen Dank für Ihr Interesse an der nachhaltigen Entwicklung unserer Organisation. 2025 war für uns ein Jahr des Aufbruchs: Die Fusion von Bayern Card-Services und PLUSCARD zur qards GmbH Ende 2024 hat uns geprägt, ebenso wie die Fortschritte, die wir im Bereich Nachhaltigkeit erzielt haben – als spezialisierter Processing-Dienstleister und als ein Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe tragen wir Verantwortung. Für die Gesellschaft. Für unsere Kundinnen und Kunden. Für unsere Mitarbeitenden. Für unsere Partnerinnen und Partner.

Nachhaltigkeit ist für uns kein schmückender Zusatz, sondern ein zentraler Bestandteil unserer Unternehmensstrategie und ein entscheidender Faktor für langfristigen Erfolg.

Seit 2022 integrieren wir bei qards Nachhaltigkeit Schritt für Schritt in unsere tägliche Arbeit. 2025 haben wir ein Nachhaltigkeitsmanagement

aufgebaut, welches unsere ESG-Initiativen bündelt, steuert und weiterentwickelt. Damit schaffen wir klare Strukturen, die die Nachhaltigkeit in unsere Geschäftsprozesse fest verankern.

Unser Nachhaltigkeitsbericht „PEOPLE. PROFIT. PLANET.“ orientiert sich an internationalen Rahmenwerken wie dem Pariser Klimaabkommen und den Prinzipien der Corporate Social Responsibility. Unser Ziel ist es, ein Geschäftsmodell zu entwickeln, das ökonomische Leistungsfähigkeit mit ökologischer und sozialer Verantwortung verbindet sowie wirtschaftlichen Erfolg von CO₂-Emissionen entkoppelt.

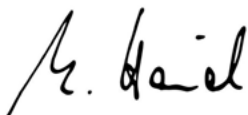
Wir haben erste wichtige Schritte umgesetzt: von der Definition unserer wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen über die Messung unseres CO₂-Fußabdrucks bis hin zur Erstellung dieses Nachhaltigkeitsberichts. Unsere Mitarbeitenden spielen dabei eine zentrale Rolle – durch Weiterbildung, Eigenverantwortung und ein offenes Miteinander. Auch unsere Lieferanten und

Partner verpflichten wir zu fairen Arbeitsbedingungen und zur Achtung der Menschenrechte.

Die freiwillige Veröffentlichung unseres ersten Nachhaltigkeitsberichts markiert einen wichtigen Meilenstein. Wir zeigen offen, was wir erreicht haben und welche Herausforderungen vor uns liegen. Wir verstehen Nachhaltigkeit nicht nur als regulatorische Anforderung, sondern als Treiber für Zukunftsfähigkeit und Wertschöpfung. In den kommenden Jahren werden wir unsere Nachhaltigkeitsstrategie weiter ausbauen, Ziele definieren, Kennzahlen entwickeln und Fortschritte messbar machen.

Wir danken allen, die diesen Weg mit uns gehen: unseren Mitarbeitenden, unseren Kundinnen und Kunden, unseren Gesellschaftern und unseren Partnerinnen und Partnern. Gemeinsam gestalten wir eine digitale, verantwortungsvolle, sichere und nachhaltige Zukunft.

München und Saarbrücken,
im Juli 2026



Mark Hauel



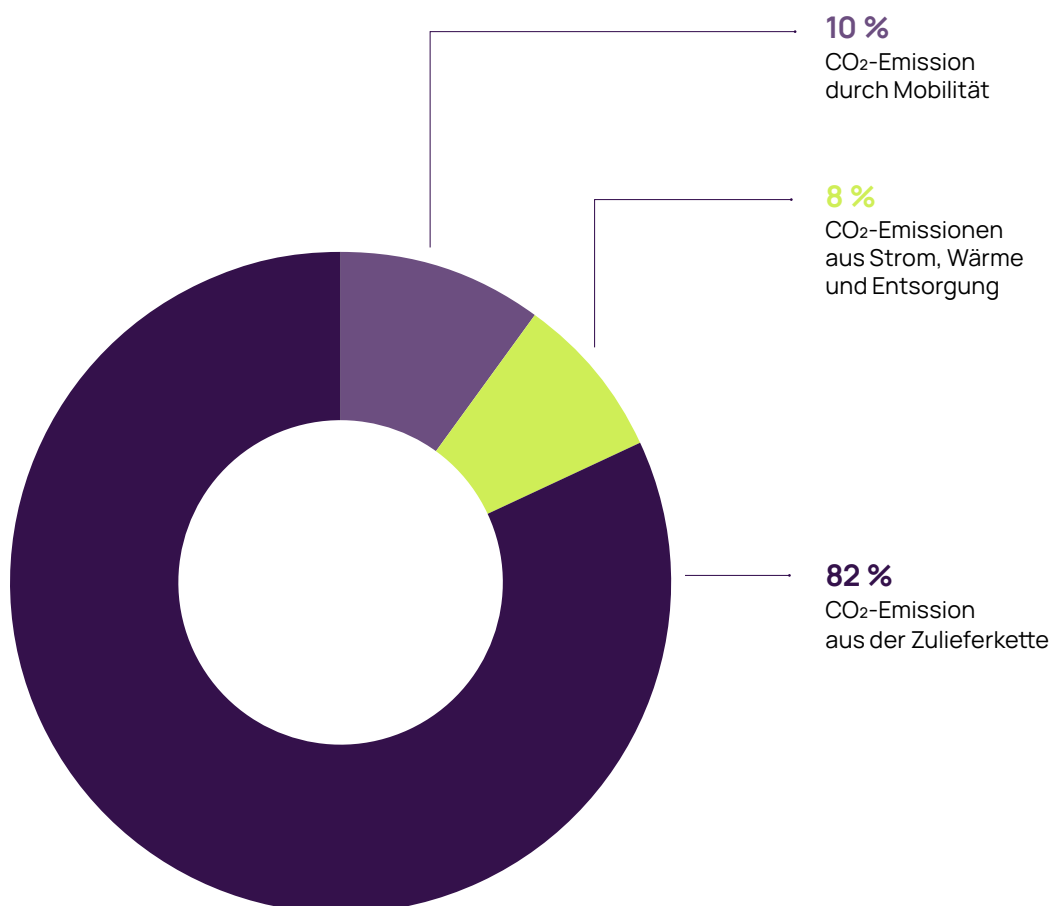
Stephan Heintz

Inhalt

Auf einen Blick – Unser Engagement für Menschen, verantwortungsvolle Unternehmensführung und Umwelt	4
Unternehmensprofil	10
Geschäftsmodell und Stakeholder	12
Unternehmensführung und Nachhaltigkeit	12
Grundlagen und Ziele des Nachhaltigkeitsberichts	13
PEOPLE: Soziale Verantwortung	14
Arbeitsbedingungen	16
Diversität und Inklusion	17
Weiterbildung und Wohlbefinden	17
Menschenrechte und gesellschaftliche Wirkung	18
Geschäftspartner:innen	19
PROFIT: Kund:innen, Governance und Ethik	20
Nachhaltiges Geschäftsmodell & Produktverantwortung	22
Innovation und Kundenzufriedenheit	22
Stabilität und Steuertransparenz	23
Corporate Governance	23
Compliance und Integrität	24
Interessenkonflikte	24
Hinweisgeber und Beschwerdemanagement	25
Datenschutz und Informationssicherheit	26
Verankerung der nachhaltigen Unternehmensentwicklung	27
PLANET: Umweltverantwortung	29
Emission und Klimaschutz	29
Ressourcennutzung, Abfall und Recycling	29
Nachhaltigkeit heißt Zukunftsfähigkeit	30
Wesentlichkeitsanalyse	33
Methodik und Vorgehen der doppelten Wesentlichkeitsanalyse	33
Ergebnisse der doppelten Wesentlichkeitsanalyse	33
Nachhaltigkeitsrisiken	34
Nachhaltigkeitsstrategie	35
Vision	35
Werte	35
Nachhaltigkeit als strategisches Handlungsprinzip	35
Nachhaltigkeitsziele	36
PEOPLE: Verantwortung für Kunden, Mitarbeitende und Gesellschaft	36
PROFIT: Nachhaltige Unternehmensführung	36
PLANET: Unser Beitrag zum Klimaschutz	36
Maßnahmenimplementierung und -controlling	37
Kommunikation	38
Glossar (A–Z)	39

Auf einen Blick: Unser Engagement für Menschen, verantwortungs- volle Unternehmensführung und Umwelt:

Umwelt



Ziele

↑ 1,5-Grad-Ziel

Einhaltung des Pariser
Klimaabkommens

↑ Bis 2035

3–5 % Reduktion
CO₂-Verbrauch pro Jahr

↑ Regenerative Energien

Einsatz bei Heizung und
Strom

Emissionen

8.132,6 t 82 g

CO₂e (Gesamtemissionen
qards GmbH 2024)

CO₂e pro 1 € Bruttoumsatz
(Emissionsintensität 2024)

216 g 13 g

CO₂e pro Jahr (CO₂-Emissionen
pro Karte in 2024)

CO₂e (CO₂- Emission pro
Kartentransaktion in 2024)

Menschen

756

Mitarbeitende
53 % Frauen, 47 % Männer

27 %

Teilzeitquote
Flexible Arbeitsmodelle

38 %

Loyalität
10 Jahre und länger bei qards

9 %

Gender-Pay-Gap
16 % Durchschnitt in Deutschland

Ab 2026 wird die qards GmbH
jedes Jahr einen Nachhaltigkeitsbericht
veröffentlichen.

Benefits



**Betriebliche
Altersvorsorge**



**Weiterbildungs-
budget**



**Business
Bike**



After-Work-Yoga



**Externe Mitarbeiter:
innenberatung**



DB-JobTicket



Mittagstisch & mehr
Kaffeemaschine,
Wasserspender und Tee



Bildschirmbrille



Sachbezugskarten



Sonderurlaube
Weihnachten und Silvester frei



**Health
Check**



Top Arbeitsatmosphäre
You can say you to me

Wesentliche Ziele



Schutz der Kund:innen und Auftraggebenden

Betrugsverhinderung als oberste Priorität



Exzellente Dienstleistungsqualität sichern

Betrugsprävention kontinuierlich verbessern



Innovation und Prozessoptimierung

Kontinuierliche Verbesserung unserer Systeme



Mitarbeiter:innen-zufriedenheit systematisch steigern

Fehlerkultur und Lernbereitschaft fördern



Mitarbeiter:innen-förderung und Wertschätzung weiterentwickeln

Vielfalt und Inklusion stärken



Integration von ESG-Kriterien

In Einkaufsprozesse und Investitionsentscheidungen



Lieferkettenmonitoring ausbauen

Transparenz und Verantwortung in der Lieferkette



Engagement für das Gemeinwohl stärken

Gesellschaftliche Verantwortung wahrnehmen



Standards zur Informationssicherheit kontinuierlich verbessern

Höchste Sicherheitsstandards gewährleisten



Ressourcenschonung und CO₂-Reduktion

Gemäß Pariser Klimaabkommen

Governance

37,7 Mio

Karten im Portfolio

616 Mio

Transaktionen pro Jahr

39 Mrd €

Umsatzvolumen der Karten

50 %

Eigenkapitalquote

Betrugsprävention

75 % Präventionsrate

Rund 75 % der potenziell betrügerischen Kartentransaktionen werden verhindert

Überdurchschnittlich

Die Präventionsquote liegt deutlich über dem deutschlandweiten Branchenschnitt

0 Compliance-Vorfälle

In den letzten Jahren keine Compliance-Verstöße

ISO 27001

Zertifizierte Informationssicherheit





Unternehmensprofil

Unternehmensprofil

Geschäftsmodell und Stakeholder

Die qards GmbH (qards) ist seit mehr als 30 Jahren ein zentraler Akteur im kartengebundenen Zahlungsverkehr, als Vollprozessor, Kompetenzzentrum und verlässlicher Partner für sichere Payment-Lösungen. 2024 betreuen wir über 348 Kreditinstitute und übernehmen das Processing für 37,7 Millionen Kredit-, Giro- und Debitkarten.

qards unterstützt Finanzinstitute und ihre Karteninhaberinnen und Karteninhaber dabei, zukunftsichere Payment-Lösungen zu entwickeln und umzusetzen. Als Outsourcing-Partnerin bietet qards nicht nur hochwertige und datensichere Processing- und Serviceleistungen rund um Kredit- und Debitkarten an, sondern auch modulare Zusatzleistungen in Form von Servicepaketen für die Karteninhabenden.

Die Aufbau- und Ablauforganisation orientiert sich an der für Processingdienstleister gültigen Regulatorik sowie den Anforderungen der MaRisk. Die qards GmbH ist eine privatwirtschaftliche Gesellschaft mit beschränkter Haftung.

Die Gesellschafter sind:

- Deutsche Kreditbank AG (DKB)
- Bayerischer Kartenservice Beteiligungs GmbH & Co. KG
- S-Payment GmbH
- Sparkassenförderungsgesellschaft Saar mbH
- Sparkassen- und Giroverband für Schleswig-Holstein
- Ostdeutscher Sparkassenverband

- Förderungsgesellschaft des Sparkassenverbandes Niedersachsen mbH

Unsere Gesellschafter unterstützen die nachhaltige Ausrichtung des Unternehmens und fördern eine langfristige, risikoangepasste Wertschöpfung im Einklang mit gesellschaftlichen Erwartungen.

qards steht für Sicherheit, Verlässlichkeit und Integrität im Zahlungsverkehr. Das Unternehmen ist PCI DSS-zertifiziert und erfüllt höchste Standards im Bereich Datenschutz, IT-Sicherheit und Risikomanagement.

Unternehmensführung und Nachhaltigkeit

Die qards GmbH wird von zwei Geschäftsführern geleitet, die das Unternehmen eigenverantwortlich und im Interesse der Organisation führen. Ihre Arbeit orientiert sich an regulatorischen Anforderungen, den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden sowie den Erwartungen der Mitarbeitenden, Partner:innen, Gesellschaftern und anderer mit qards verbundener Stakeholder. Ziel ist eine nachhaltige und langfristige Wertschöpfung.

Die Geschäftsführung entwickelt die strategische Ausrichtung des Unternehmens, definiert konkrete strategische Ziele und validiert diese zusammen mit den Gesellschaftern der qards GmbH und gewährleistet so ihre Umsetzung. Die Gesellschafterversammlung ist für die Bestellung und Abberufung der Geschäftsführung verantwortlich.

Der Aufsichtsrat begleitet und überwacht die Geschäftsführung. Er berät in strategischen und operativen Fragen, prüft die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und achtet darauf, dass Nachhaltigkeitsaspekte konsequent berücksichtigt werden. ESG-Themen wie Umweltverantwortung, soziale Belange und gute Unternehmensführung fließen systematisch in die Entscheidungsprozesse ein und werden regelmäßig berichtet.

Der Aufsichtsrat besteht aus 15 Mitgliedern: zehn Anteilseignervertreter:innen, die von der Gesellschafterversammlung gewählt werden, sowie fünf Vertreter:innen aus den Reihen der Mitarbeitenden der qards Unternehmensgruppe. Aktuell setzt sich der Aufsichtsrat aus drei Frauen und zwölf Männern zusammen, den Vorsitz führt eine Frau.

Um der wachsenden Bedeutung von **Nachhaltigkeit** gerecht zu werden, wurde Anfang 2025 ein Nachhaltigkeitsmanagement etabliert. Es koordiniert die von der Geschäftsführung verabschiedete Nachhaltigkeitsstrategie und begleitet deren Umsetzung im gesamten Unternehmen. Es werden unternehmensweite Nachhaltigkeitsziele erarbeitet und deren Umsetzung – auch mit externen Stakeholdern – koordiniert. Nachhaltigkeitsrelevante Themen – wie Energie- und Ressourceneffizienz, Arbeitsbedingungen, Diversität, Datenschutz sowie verantwortungsvolle Unternehmensführung – werden regelmäßig in den zuständigen Abteilungen behandelt.

Diese Governance-Struktur stellt sicher, dass die Geschäftsführung kontinuierlich über wesentliche Entwicklungen informiert ist und Nachhaltigkeitsaspekte aktiv in strategische Entscheidungen einfließen.

Grundlagen und Ziele des Nachhaltigkeitsberichts

Der Nachhaltigkeitsbericht der qards GmbH ist freiwillig und hat das Ziel, die ökologischen, sozialen und governance-bezogenen Auswirkungen der Geschäftstätigkeit transparent darzustellen. Damit leistet qards einen Beitrag zur Erreichung der Ziele des European Green Deal, insbesondere zur Förderung nachhaltiger Unternehmensführung und zur Erreichung der EU-Klimaziele.

Grundlage und Orientierung für diesen Bericht bilden die Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) sowie die European Sustainability Reporting Standards (ESRS) zur Konkretisierung der Inhalte der Berichterstattung. qards berichtet nach dem Prinzip der doppelten Wesentlichkeit: Es wird sowohl über die Auswirkungen des Unternehmens auf Umwelt und Gesellschaft als auch über die Auswirkungen von Nachhaltigkeitsthemen auf das Unternehmen berichtet.

Der Berichtszeitraum entspricht dem Geschäftsjahr 2025. Die Veröffentlichung erfolgt Anfang des 2. Quartals 2026 und bezieht sich auf die qards GmbH. Die qardsCOM GmbH (vormals CommuniGate GmbH) ist als 100 %ige Tochter ein zentraler Dienstleister, wird jedoch im Nachhaltigkeitsbericht 2025 noch nicht berücksichtigt.

Die Datenerhebung erfolgte in enger Zusammenarbeit mit den zuständigen Bereichen bzw. Fachabteilungen. Für die Ermittlung des Status quo sowie die Entwicklung der Nachhaltigkeitsziele wurden Daten und Einschätzungen aus folgenden Bereichen einbezogen:

- Finanzen & Risikocontrolling
- Human Resources
- Information Security Office
- Einkauf & Lieferkettenmanagement
- Corporate Marketing & Unternehmenskommunikation
- IT (Informationstechnologie)
- Markt & Partner
- Organisation & Compliance

Die Berechnung des Corporate Carbon Footprint (CCF) erfolgt nach den Vorgaben des Greenhouse Gas Protocol. Dabei werden die Bilanzgrenzen festgelegt und die Emissionen den Scopes 1, 2 und 3 entlang der gesamten Wertschöpfungskette zugeordnet. Die Berechnung erfolgt aus den jeweiligen Aktivitätsdaten und anerkannten Emissionsfaktoren, die in CO₂-Äquivalente umgerechnet werden. Zur strukturierten Bewertung der Datenqualität wird ergänzend die Pedigree-Matrix-Methode eingesetzt. Ab dem kommenden Berichtsjahr ist zusätzlich der Einsatz einer Monte-Carlo-Simulation geplant, um die Unsicherheiten der Bilanz quantitativ zu modellieren.

Die Wesentlichkeitsanalyse und die CO₂-Bilanzierung wurden gemeinsam mit der Zukunftswerk eG durchgeführt.

Ab 2026 wird die qards GmbH jedes Jahr einen Nachhaltigkeitsbericht veröffentlichen.



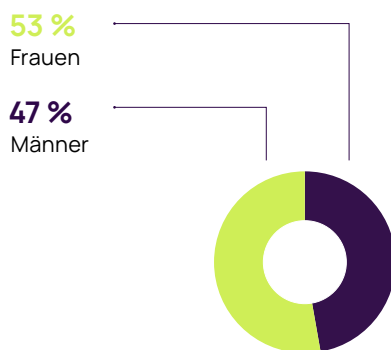


PEOPLE: Soziale Verantwortung

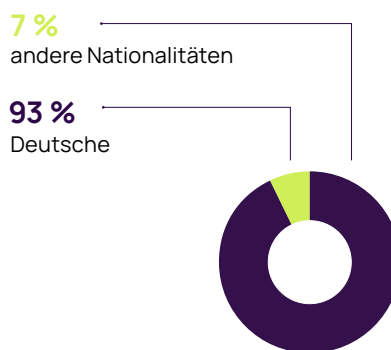
People

Soziale Verantwortung

Geschlechterverteilung bei qards in %



Nationalitätenverteilung bei qards in %



Arbeitsbedingungen

Faire und sichere Arbeitsbedingungen sind für qards eine zentrale Grundlage nachhaltigen Handelns. Unsere Personalstrategie verfolgt das Ziel, ein attraktives, inklusives und zukunftsfähiges Arbeitsumfeld zu schaffen, das sowohl die individuellen Bedürfnisse unserer Mitarbeitenden als auch die Anforderungen einer verantwortungsvollen Unternehmensführung berücksichtigt.

Beschäftigtenstruktur und Arbeitsverhältnisse: Zum Stichtag 31. Dezember 2024 beschäftigte qards insgesamt 756 Mitarbeitende (53 % Frauen und 47 % Männer). Davon arbeiteten 411 Personen am Standort Saarbrücken und 345 am Standort München. Berücksichtigt wurden Mitarbeitende mit befristeten (14 %) und unbefristeten (86 %) Arbeitsverträgen. Nicht enthalten sind Zeitarbeitskräfte, freiberuflich Mitarbeitende, Consultants sowie Personen in passiver Altersteilzeit.

Frauen in Führungspositionen: Mit 31 % Frauen auf der ersten Führungsebene und 64 % auf der zweiten Führungsebene wird die jeweils mit 31 % festgelegte Frauenquote erreicht.

Verglichen mit dem deutschen Arbeitsmarkt hat qards eine relativ junge Belegschaft. Das Durchschnittsalter liegt bei 42 Jahren, 4,3 Jahre niedriger als der Durchschnitt in deutschen Unternehmen. Während der Anteil der unter 30-Jährigen mit 19 % einen Prozentpunkt leicht unter dem Marktdurchschnitt von 20 % liegt, ist qards im mittleren Alterssegment stärker vertreten (+9 %) und hat gleichzeitig einen geringeren Anteil an Mitarbeitenden über 50 Jahren (-7 %).

Arbeitsrecht und Arbeitnehmerrechte: qards hält alle arbeitsrechtlichen Vorgaben konsequent ein und stärkt aktiv die Wahrnehmung von Arbeitnehmerrechten. An allen Standorten sind Betriebsräte etabliert und werden gemäß den gesetzlichen Mitbestimmungsregelungen in Entscheidungen eingebunden. Die Mitbestimmung der Mitarbeitenden

ist ein fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur.

Löhne: Die Vergütung bei qards ist fair, transparent und marktgerecht. Neben dem Grundgehalt bietet qards umfangreiche Sozialleistungen, darunter betriebliche Altersvorsorge, Gesundheitsangebote, Benefits für Mitarbeitende und flexible Arbeitszeitmodelle. Im Schnitt lag der variable Vergütungsanteil im Berichtszeitraum bei 5,35 % des Gehalts.

Lohn- und Gendergerechtigkeit: Im Rahmen des Projekts Compensation & Benefits schaffen wir volle Transparenz darüber, nach welchen Kriterien Gehälter festgelegt werden, entsprechend den Vorgaben des Entgelttransparenzgesetzes. Die Gehaltsstrukturen werden regelmäßig auf Gendergerechtigkeit überprüft und etwaige Lücken systematisch geschlossen. Ziel ist es, eine faire und diskriminierungsfreie Entlohnung für alle Beschäftigten zu ermöglichen. Der Gender-Pay-Gap bei qards liegt bei 9 % und ist damit deutlich geringer als auf dem gesamten deutschen Arbeitsmarkt (16 %).

Diversität und Inklusion

qards setzt sich für ein inklusives Arbeitsumfeld ein. Wir sind überzeugt, dass Diversität und Vielfalt nicht nur gesellschaftliche Werte, sondern auch wirtschaftliche Erfolgsfaktoren sind. Wir fördern Chancengleichheit aktiv und Diskriminierung wird konsequent unterbunden.

Gleichstellung: Die Personalpolitik bei qards basiert auf dem Prinzip der Chancengleichheit, unabhängig von Geschlecht, Alter, Herkunft, Religion, sexueller Orientierung oder körperlicher Beeinträchtigung. Alle Mitarbeitenden haben Zugang zu den gleichen Entwicklungsmöglichkeiten, Weiterbildungsangeboten und Karrierepfaden. 7 % der Mitarbeitenden besitzen eine andere Staatsbürgerschaft als die deutsche. qards fördert eine vielfältige Belegschaft, die unterschiedliche Herkunftsländer umfasst.

Barrierefreiheit: Der Anteil von Menschen mit Schwerbehinderung im Unternehmen liegt bei 3,7 %, daher arbeitet qards kontinuierlich daran, die Arbeitsplätze und digitalen Systeme barrierefrei zu gestalten. Dies umfasst bauliche Maßnahmen und technische Hilfsmittel. Ziel ist es, allen Mitarbeitenden eine gleichberechtigte Teilhabe am Arbeitsleben zu ermöglichen.

Weiterbildung und Wohlbefinden

Die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Mitarbeitenden sowie deren physisches und psychisches Wohlbefinden sind zentrale Säulen unserer Unternehmenskultur. Ziel ist es, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, das lebenslanges Lernen, persönliche Entfaltung und gesunde Arbeitsbedingungen fördert.

Qualifikationsmaßnahmen und Karriereentwicklung: Die Förderung von Kompetenzen und Talenten ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Personalstrategie und unterstützt

unsere sozialen Nachhaltigkeitsziele. Alle Mitarbeitenden haben Zugang zu vielfältigen Qualifikations- und Weiterbildungsangeboten, um aktuelle und zukünftige Anforderungen erfolgreich zu bewältigen. Unser Ansatz umfasst:

- Ein breites Weiterbildungsangebot: interne Schulungen, externe Seminare, individuelle Weiterbildungsbudgets sowie digitale Lernplattformen.
- Individuelle Entwicklungsmöglichkeiten: Wir begleiten jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter bei Bedarf in der Entwicklung auf Basis der persönlichen Stärken und beruflichen Ziele.
- Transparente Karrierepfade: Wir fördern gezielt die Weiterentwicklung in Fach- und Führungsfunktionen durch strukturierte Karriereplanung.
- Bedarfsanalyse: Das jährliche Mitarbeitergespräch dient der systematischen Ermittlung des individuellen Weiterbildungsbedarfs.
- Dezentrale Verantwortung: Bereichs- und Abteilungsleitungen verfügen über spezifische Budgets zur Unterstützung fachlicher und persönlicher Entwicklung.

So stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeitenden die notwendigen Kompetenzen erwerben, die einen langfristigen Unternehmenserfolg und die nachhaltige Wertschöpfung ermöglichen.

Betriebliches Gesundheitsmanagement: Unser Gesundheitsmanagement verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz und berücksichtigt physische, psychische und soziale Aspekte. Es umfasst:

- Präventive Gesundheitsangebote wie regelmäßige Gesundheitschecks, Gripeschutz und ergonomische Arbeitsplatzgestaltung
- Beratung der Mitarbeitenden und ihrer Angehörigen durch externe Partner und professionelle Hilfe bei persönlichen oder beruflichen

Herausforderungen.

- Bewegungs- und Entspannungsangebote, darunter Yoga-Kurse, Bewegungstrainings und Dienstradleasing zur Förderung aktiver Mobilität.
- Essenszuschüsse und eine firmeneigene Kantine mit gesundheitsbewussten Optionen.
- Betriebsärztliche Betreuung sowie Zuschüsse für Bildschirmarbeitsplatzbrillen.

Die Angebote werden regelmäßig evaluiert und weiterentwickelt. Die hohe Zufriedenheit damit zeigt sich in den Rückmeldungen unserer Mitarbeitenden.

Work-Life-Balance und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben:

Die Förderung einer ausgewogenen Work-Life-Balance ist ein zentraler Bestandteil unserer Personalstrategie. qards unterstützt aktiv die Vereinbarkeit von beruflichen Anforderungen und privaten Lebenssituationen, um die Gesundheit, Motivation und langfristige Bindung unserer Mitarbeitenden zu stärken. Unsere Maßnahmen umfassen:

- Flexible Arbeitszeitmodelle: Individuelle Gestaltung der Arbeitszeit zur besseren Integration von Beruf und Privatleben.
- Mobiles Arbeiten: Großzügige Möglichkeiten für mobiles Arbeiten, um die Vereinbarkeit zu erleichtern.
- Teilzeitangebote: Mit einer Teilzeitquote von 27 % bieten wir den Mitarbeitenden die Möglichkeit, ihre Arbeitszeit an persönliche Bedürfnisse anzupassen.

So schaffen wir ein Arbeitsumfeld, das Gesundheit, Motivation und langfristige Bindung stärkt – und Raum für Familie, Erholung und persönliche Interessen lässt.

Menschenrechte und gesellschaftliche Wirkung

qards versteht sich als verantwortungsbewusstes Unternehmen, das über wirtschaftliche Ziele hinaus gesellschaftliche Verantwortung übernimmt. Die Achtung der Menschenrechte, ethische Geschäftspraktiken und die positive Wirkung auf Gesellschaft und Umwelt sind fester Bestandteil der Unternehmensstrategie.

Achtung der Menschenrechte – intern und extern: qards verpflichtet sich zur Einhaltung international anerkannter Menschenrechtsstandards, darunter die UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte sowie die ILO-Kernarbeitsnormen.

Intern fördern wir ein diskriminierungsfreies Arbeitsumfeld und die Mitbestimmung unserer Mitarbeitenden. Extern achtet qards entlang der Liefer- und Wertschöpfungsketten auf menschenrechtliche Sorgfaltspflichten. Es werden regelmäßige Analysen durchgeführt, menschenrechtliche Kriterien in die Lieferantenauswahl integriert und mit Partnern zusammengearbeitet, die gleiche Werte teilen. Verstöße gegen Menschenrechte werden durch unsere Menschenrechtsbeauftragten konsequent verfolgt.

Ganzheitliche Sicherheitsarchitektur qards verfolgt einen integrierten Ansatz zur Betrugsbekämpfung,

der technische Schutzmechanismen mit spezialisierter Expertise verbindet. Ziel ist es, Risiken frühzeitig zu erkennen, Zahlungsprozesse zu schützen und finanzielle Schäden für unsere Auftraggebenden zu minimieren.

Prävention: Unsere Betrugsprävention kombiniert regelbasierte Systeme, KI-gestützte Analysen und menschliche Expertise. Transaktionen werden in Echtzeit geprüft, eindeutige Betrugsversuche proaktiv abgelehnt und verdächtige Muster als Prüffälle an geschulte Mitarbeitende übergeben. Dieses Zusammenspiel aus Technologie und Erfahrung verhindert den Großteil der Angriffe bereits im Ansatz.

Dispute Management: Wenn präventive Maßnahmen nicht greifen, übernimmt das Dispute Management als zweite Verteidigungslinie. Die Abteilung analysiert erfolgreiche Betrugstransaktionen und nutzt die Regelwerke der Kartenorganisationen, um finanzielle Schäden nachträglich abzuwenden – etwa durch konsequente Nutzung von Chargebacks. So wird die Haftung an die verursachende oder unzureichend gesicherte Stelle zurückgeführt.

Darüber hinaus unterstützt die Abteilung bei sonstigen Beanstandungen, um Unstimmigkeiten zwischen Händler und Karteninhaber einvernehmlich zu klären.

Branchenverantwortung und

Vernetzung: qards engagiert sich freiwillig in einem branchenübergreifenden Netzwerk zur Betrugsprävention. Gemeinsam mit Experten anderer Processingunternehmen tauschen wir regelmäßig Informationen über neue Betrugsmuster aus. Dieser Austausch ist Ausdruck unseres Verständnisses von kooperativer Verantwortung – denn geteiltes Wissen schützt alle Beteiligten.

Unternehmensspenden und gesellschaftliches Engagement:

qards unterstützt gezielt Projekte, die im Einklang mit den Zielen für nachhaltige Entwicklung (SDGs) stehen. Unsere Spenden und Partnerschaften konzentrieren sich auf:

- Keine Armut (SDG 1)
- Kein Hunger (SDG 2)
- Gesundheit und Wohlergehen (SDG 3)
- Hochwertige Bildung (SDG 4)
- Geschlechtergerechtigkeit und Gleichstellung (SDG 5 und SDG 10)
- Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen (SDG 16)

Die Auswahl der jeweiligen Projekte erfolgt transparent und unter Einbindung der Mitarbeitenden.



Geschäftspartner:innen

qards verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz im Lieferantenmanagement, der ökologische, soziale und ethische Nachhaltigkeitskriterien systematisch in die Einkaufsprozesse integriert. Ziel ist es, entlang der gesamten Lieferkette Verantwortung zu übernehmen und gemeinsam mit den Partnern zur Umsetzung der Sustainable Development Goals (SDGs) beizutragen.

Nachhaltigkeitsanforderungen und soziale Bewertung:

Alle Zulieferunternehmen sind verpflichtet, nationale und internationale Standards zur Nachhaltigkeit und Menschenrechtsachtung einzuhalten. Dazu zählen unter anderem das [Lieferkettensorgfaltspflichten-gesetz \(LkSG\)](#), die [UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte](#) sowie die [ILO-Kernarbeitsnormen](#). Die Einhaltung wird durch vertragliche Verpflichtungen, einen Verhaltenskodex für Zulieferunternehmen

sowie regelmäßige Bewertungen sichergestellt. Die soziale Bewertung umfasst Kriterien wie faire Arbeitsbedingungen, Diskriminierungsfreiheit, Verbot von Kinder- und Zwangsarbeit, Arbeitsschutz, Vereinigungsfreiheit sowie geschlechtergerechte Entlohnung.

Audits und Kontrollmechanismen:

qards ist berechtigt, anlassbezogene Prüfmaßnahmen durchzuführen, wenn Hinweise auf Verstöße gegen Nachhaltigkeitsanforderungen vorliegen. Diese Maßnahmen können insbesondere stichprobenartige Audits sowie Einsichts- und Prüfrechte in angemessenem Umfang umfassen. Die Lieferanten sind verpflichtet, Daten zum Treibhausgasausstoß bereitzustellen. Bei eklatanten Verstößen behält sich qards das Recht zur außerordentlichen Kündigung der Geschäftsbeziehung vor. Als Gegenleistung bietet qards eine faire Zahlungspolitik für alle Zulieferunternehmen an.





PROFIT: Kund:innen, Governance und Ethik

PROFIT:

Kund:innen, Governance und Ethik

Nachhaltiges Geschäftsmodell und Produktverantwortung

Mit 37,7 Millionen betreuten Karten im Jahr 2024 und einem umfassenden Portfolio an Processing- und Serviceleistungen für Kredit- und Debitkarten ist qards ein etablierter Partner innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe, der Deutschen Kreditbank AG sowie weiterer Marktteilnehmer. Das Geschäftsmodell basiert auf hochwertigen Outsourcing-Dienstleistungen, die sowohl branchenspezifische Anforderungen als auch regulatorische Vorgaben von BaFin, EZB und EBA erfüllen.

Durch die Abwicklung von 616 Mio. kartengestützten Transaktionen pro Jahr mit einem Gesamtumsatz von 39 Mrd. € trägt qards aktiv zur Ressourcenschonung bei: Der geringere Bedarf an Bargeldproduktion, Transport und Lagerung reduziert den Verbrauch von Papier, Metall und Energie und mindert indirekt CO₂-Emissionen. Darüber hinaus investiert qards kontinuierlich in die Digitalisierung, um Marktveränderungen frühzeitig zu antizipieren und in effiziente, kundenorientierte Lösungen zu überführen. Die Fähigkeit, komplexe Anforderungen in leistungsfähige Services zu übersetzen, ist ein zentraler Bestandteil der strategischen Ausrichtung.

Zukunftsfähigkeit und Marktpositionierung: Die dynamischen Entwicklungen im Payment – neue Technologien, veränderte Kundenbedürfnisse oder regulatorische Anforderungen – begreift qards als Chance. qards begleitet seine Kunden aktiv bei der Transformation und entwickelt gemeinsam zukunftssichere Payment-Lösungen. Die enge Zusammenarbeit mit dem

Kundenbeirat, Partnern wie dem Deutscher Sparkassen- und Giroverband (DSGV), der Deutscher Sparkassenverband Gruppe und der Finanz Informatik stärkt die langfristige Ausrichtung und nachhaltige Wertschöpfung. Entscheidungen entlang der Wertschöpfungskette, wie Make-or-Buy-Strategien, werden sorgfältig abgewogen. Externe Dienstleister werden nur eingebunden, wenn sie den unternehmerischen Nutzen steigern und den hohen Anforderungen an Auslagerungen entsprechen. Sicherheit hat dabei stets oberste Priorität.

Finanzielle Stabilität und nachhaltige Investitionsfähigkeit: Mit einer Eigenkapitalquote von über 50 %, vollständiger Eigenfinanzierung von Investitionen und hoher Liquidität verfügt qards über eine solide wirtschaftliche Basis. Diese ermöglicht es, nachhaltigkeitsbezogene Investitionen – etwa in ressourcenschonende Technologien, soziale Projekte oder die Weiterentwicklung nachhaltiger Produkte – unabhängig von externen Kapitalgebern zu tätigen. Die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit bildet die Grundlage für eine langfristige, verantwortungsvolle Unternehmensentwicklung und stärkt die Fähigkeit, ökologische und soziale Risiken proaktiv zu managen.

Produktverantwortung und Nachhaltigkeit im Leistungsangebot: qards übernimmt Verantwortung für die Qualität, Sicherheit und Nachhaltigkeit seiner Dienstleistungen. Sie werden kundenorientiert und effizient erbracht – mit Fokus auf hohe Qualitätsstandards, Datenschutz, Betrugsprävention und regulatorische Konformität. Die Betreuung der Karteninhabenden erfolgt inhouse bzw. über die eigene Tochterge-

sellschaft qardsCOM GmbH und umfasst Mahnwesen, Reklamationsbearbeitung, Notfallservice und Zusatzleistungen für Paymentprodukte.

Der Service von qards berücksichtigt ökologische, soziale und Governance-Aspekte, er zeichnet sich durch Innovationshöhe, Anpassungsfähigkeit und Schadensprävention aus. Unsere überdurchschnittliche Präventionskompetenz im Betrugs-Management und bei der Chargeback-Abwicklung trägt zur signifikanten Reduktion wirtschaftlicher Schäden im Paymentgeschäft bei.

Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung: Durch die Kombination aus fachlicher Exzellenz, effizienter Leistungserbringung und strategischer Beratung leistet qards einen aktiven Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung des Zahlungsverkehrs – innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe, der Deutschen Kreditbank AG und darüber hinaus.

Innovation und Kundenzufriedenheit

Bei qards gilt **Innovation** als wesentlicher Treiber nachhaltiger Unternehmensentwicklung – sowohl innerhalb des Unternehmens als auch im Hinblick auf kundenseitige Anwendungen. Im Innovations- und Produktmanagement entstehen Lösungen, die ökologische und soziale Anforderungen systematisch mit wirtschaftlicher Leistungsfähigkeit verbinden.

Durch den Einsatz digitaler Technologien, skalierbarer Servicearchitekturen und effizienter Prozesse reduziert qards den Materialverbrauch,



optimiert den Energieeinsatz und erhöht den Kundennutzen – unter anderem durch transparente Informationsflüsse, digitale Werkzeuge sowie flexible und bedarfsgerechte Serviceangebote.

Nachhaltigkeitskriterien sind von Beginn an in den strukturierten Innovationsprozess integriert. Er berücksichtigt ökologische, soziale und ethische Aspekte und stärkt die Zusammenarbeit mit relevanten Partnern. Dadurch können nachhaltige Innovationen schneller entwickelt, erprobt und zur Marktreife geführt werden.

Kundenzufriedenheit: Die Zufriedenheit und das Vertrauen unserer Kunden sind zentrale Erfolgsfaktoren – und ein Maßstab für verantwortungsvolles Marktverhalten. Wir setzen auf transparente Kommunikation und stellen sicher, dass Marketing- und Vertriebsaktivitäten ethischen Grundsätzen folgen.

Der Nachhaltigkeitsbericht bietet umfassende Informationen zu unseren Dienstleistungen, unserem

ökologischen Fußabdruck, sozialen Auswirkungen und zur Einhaltung von Nachhaltigkeitsstandards. Werbung und Produktdarstellungen sind frei von irreführenden Aussagen und basieren auf überprüfbaren Fakten.

Wir fördern den aktiven Dialog mit Kunden über Feedbackkanäle und Arbeitskreise. Beschwerden und Verbesserungsvorschläge werden systematisch ausgewertet und fließen in die Weiterentwicklung unserer Produkte und Services ein. Unser Ziel ist es, Erwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern gemeinsam mit unseren Kunden nachhaltige Lösungen zu gestalten.

Stabilität und Steuertransparenz

Die qards GmbH ist Teil des Sparkassensystems in Deutschland, einem der ältesten und stabilsten Finanzverbünde Europas, der seit fast 250 Jahren für verantwortungsvolles und nachhaltiges Wirtschaften, regionale Verankerung und langfristige Stabilität steht. Diese Einbindung stärkt die finanzielle Resilienz unseres Unternehmens und schafft ein ver-

lässliches Fundament für eine nachhaltige Unternehmensentwicklung. Die wirtschaftliche Wertschöpfung zeigt sich nicht nur in stabilen Kennzahlen, sondern auch in unserem gesellschaftlichen Beitrag: durch sichere Arbeitsplätze, die Förderung von Innovationen und die Unterstützung regionaler Initiativen.

Transparenz im Steuerverhalten verstehen wir als Ausdruck von Integrität und gesellschaftlicher Verantwortung. Wir erfüllen unsere steuerlichen Pflichten vollständig und fristgerecht und legen großen Wert auf eine nachvollziehbare, gesetzeskonforme Gestaltung aller steuerrelevanten Prozesse. Steuertransparenz betrachten wir dabei nicht nur als rechtliche Verpflichtung, sondern als festen Bestandteil einer verantwortungsvollen Unternehmensführung.

Corporate Governance

Corporate Governance ist bei qards das Fundament einer integritäts- und zukunftsorientierten Unternehmensführung. Sie umfasst alle

Grundsätze, Prozesse und Strukturen, die eine transparente, regelkonforme und wertebasierte Steuerung des Unternehmens sicherstellen. Dabei geht qards über die reine Einhaltung gesetzlicher Vorgaben hinaus und integriert Nachhaltigkeit systematisch in die Governance-Architektur.

Unsere Unternehmensführung folgt klaren Prinzipien: Sicherheit, Integrität, Transparenz, Rechenschaftspflicht und langfristige Wertschöpfung. Diese Prinzipien spiegeln sich in der Aufbau- und Ablauforganisation ebenso wider wie in der strategischen Entscheidungsfindung. Die Geschäftsführung trägt die Gesamtverantwortung für die nachhaltige Entwicklung des Unternehmens und wird dabei durch ein internes Steuerungssystem unterstützt, das ökologische, soziale und ökonomische Aspekte integriert.

Ein zentrales Element dieser Steuerung ist das Nachhaltigkeits-Controlling. Es erfasst relevante Kennzahlen aus den Bereichen Umwelt, Soziales und Unternehmensführung (ESG), analysiert sie und bindet sie

in das unternehmensweite Reporting ein. Diese Kennzahlen dienen nicht nur der internen Steuerung, sondern auch der transparenten Kommunikation gegenüber unseren Stakeholdern. So stellen wir sicher, dass Nachhaltigkeit fest in unsere Unternehmensprozesse verankert und kontinuierlich weiterentwickelt wird.

qards fördert eine Governance-Kultur, die auf ethischem Verhalten, Verantwortungsbewusstsein und kontinuierlichem Lernen basiert. Schulungen, Verhaltenskodizes und ein offener Dialog stärken das Bewusstsein für nachhaltige Unternehmensführung auf allen Ebenen. Durch diese integrierte Governance-Struktur schafft qards die Voraussetzungen, um Nachhaltigkeit nicht nur als Compliance-Anforderung, sondern als strategischen Erfolgsfaktor zu verankern und so langfristige Resilienz, Innovationskraft und gesellschaftliche Wirkung zu sichern.

Compliance und Integrität

qards verpflichtet sich zu einem ethisch verantwortungsvollen und gesetzeskonformen Handeln in allen Bereichen der Geschäftstätigkeit. Die Einhaltung rechtlicher Vorgaben, interner Richtlinien und gesellschaftlicher Werte ist integraler Bestandteil der Unternehmensführung. Dafür hat qards ein umfassendes Compliance Management System etabliert, das auf Prävention, Kontrolle und Transparenz basiert. Dieses umfasst:

- **Maßnahmen zur Korruptions- und Betrugsprävention:** Verdachtsfälle im Zusammenhang mit Bestechung, Untreue, Interessenkonflikten oder anderen wirtschaftsstrafrechtlich relevanten Sachverhalten können u. a. über ein anonymes Hinweisgebersystem gemeldet werden. Die Hinweise werden streng vertraulich behandelt und systematisch geprüft. Missbräuchliche Nutzung des Systems wird nicht toleriert.
- **Regelmäßige Gefährdungsanalysen:** Risiken im Bereich



Wirtschaftskriminalität und sonstiger strafbarer Handlungen werden jährlich bewertet und durch geeignete Präventionsmaßnahmen adressiert. Grundlage hierfür sind die Prinzipien des Know-Your-Customer (KYC)- und Know-Your-Employee-Ansatzes (KYE).

- **Kontrollplan und Vor-Ort-Begehungen:** Compliance-relevante Themen sind mit konkreten Kontrollhandlungen hinterlegt, die jährlich durchgeführt und dokumentiert werden. Die Ergebnisse fließen in die strategische Steuerung und in die Jahresberichterstattung ein.
- **Verpflichtende Schulungsformate für Mitarbeitende:** Alle Beschäftigten nehmen regelmäßig an Schulungen zu Compliance-Themen teil, darunter Einstiegschulungen, Auffrischkurse und spezielle Formate, z. B. zum Kartellrecht. Ziel ist es, ein hohes Gefährdungsbewusstsein zu schaffen und rechtliche Risiken frühzeitig zu erkennen.

Die Compliance-Funktion ist im Bereich Organisation & Compliance angesiedelt und fachlich direkt der Geschäftsführung unterstellt. Sie arbeitet unabhängig von den operativen Bereichen, verfügt über uneingeschränkten Zugang zu relevanten Informationen und ist in alle wesentlichen Entscheidungsprozesse eingebunden. Die Berichtspflichten umfassen sowohl regelmäßige als auch anlassbezogene (ad hoc) Meldungen an die Geschäftsleitung und bei Bedarf an übergeordnete Gremien.

Dank der etablierten Strukturen und der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Compliance-Systeme hatte qards über die vergangenen vier Jahre keine Compliance-Verstöße zu verzeichnen, ältere Vorgänge wurden gemäß gesetzlicher Aufbewahrungsfristen gelöscht. Diese positive Bilanz unterstreicht die Wirksamkeit der präventiven Maßnahmen und die gelebte Integritätskultur im Unternehmen.

Interessenkonflikte

Die qards GmbH misst der Integrität und Unvoreingenommenheit ihrer Mitarbeitenden und Führungskräfte hohe Bedeutung zu. Um das Vertrauen von Kunden, Geschäftspartnern und Stakeholdern zu sichern und Reputationsrisiken zu vermeiden, wurden umfassende Maßnahmen zum Management von Interessenkonflikten und zur Sicherstellung angemessener Vergütungsverhältnisse etabliert.

Maßnahmen gegen Interessenkonflikte: Die qards GmbH verfolgt einen präventiven und systematischen Ansatz zur Identifikation, Offenlegung und Auflösung tatsächlicher, potenzieller und wahrgenommener Interessenkonflikte. Hierzu zählen unter anderem:

- **Transparenzpflicht:** Mitarbeitende sind verpflichtet, potenzielle Interessenkonflikte unverzüglich gegenüber dem Compliance Office offenzulegen.
- **Offenlegung und Verzicht:** Bei nicht auflösbaren Konflikten erfolgt eine transparente Offenlegung gegenüber den betroffenen Parteien. Alternativ kann ein Verzicht auf die betreffende Tätigkeit oder Entscheidung erfolgen.
- **Kontrollmechanismen:** Die Einhaltung der Richtlinien wird durch das Compliance Office überwacht und dokumentiert.
- **Regelungen zu Geschenken und Einladungen:** Die Annahme und Gewährung von Vorteilen ist streng geregelt und unterliegt klaren Betragsgrenzen sowie Genehmigungspflichten, um sachfremde Einflussnahme zu verhindern.
- **Vermeidung von Rollen- und Beziehungskonflikten:** Besondere Regelungen gelten für intrapersonelle Rollenkonflikte sowie persönliche Beziehungen innerhalb hierarchischer Strukturen, um Bevorzugung und Benachteiligung auszuschließen.

Angemessene Vergütungsverhältnisse:

Die Vergütungspolitik der qards GmbH orientiert sich an den Grundsätzen der Fairness, Transparenz und Nachhaltigkeit. Sie stellt sicher, dass keine Anreize entstehen, die Interessenkonflikte begünstigen könnten. Konkret gilt:

- **Trennung von Interessen:** Entscheidungen über Gehalt, Boni oder Beförderungen erfolgen unabhängig von persönlichen Beziehungen oder privaten Interessen.
- **Neutralität bei Mitarbeiterwerbung:** Führungskräfte, die neue Mitarbeitende werben, sind von der Vergabe von Prämien ausgeschlossen.
- **Regelmäßige Überprüfung:** Die Vergütungsstruktur wird regelmäßig auf Angemessenheit und Gleichbehandlung überprüft, insbesondere im Hinblick auf mögliche Interessenkonflikte.

Diese Maßnahmen sind Bestandteil der unternehmensweiten Compliance-Strategie und werden regelmäßig überprüft und weiterentwickelt.

Hinweisgeber und Beschwerdemanagement

Um potenziellen Risiken und Compliance-Verstößen frühzeitig entgegenzuwirken, hat die qards GmbH ein umfassendes Hinweisgebersystem und Beschwerdemanagement etabliert. Es bietet verschiedene Meldekanäle – auch anonym – und steht Mitarbeitenden, Geschäftspartnern und externen Dritten offen. Hinweise zu Rechts- und Compliance-Verstößen sowie sonstigen Missständen können über folgende Wege eingereicht werden:

- **Das elektronische Hinweisgeberportal:** Es ermöglicht eine sichere, vertrauliche und auf Wunsch vollständig anonyme Meldung von Hinweisen. Die Kommunikation mit anonymen Hinweisgebern erfolgt ausschließlich über das Portal, sodass die Identität geschützt bleibt.
- **Schriftliche Meldungen:** Hinweise können per E-Mail, Post oder über einen speziell eingerichteten Briefkasten abgegeben werden. Auch hier ist eine anonyme Abgabe möglich.
- **Mündliche Meldungen:** Telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch mit den Meldestellenbeauftragten in Saarbrücken oder München. Für persönliche Gespräche wird auf Diskretion und Vertraulichkeit geachtet.

Schutz und Vertraulichkeit: qards garantiert, dass alle Hinweise – unabhängig davon, ob sie offen oder anonym abgegeben werden – streng vertraulich behandelt werden. Die Identität des Hinweisgebers wird nur dann offengelegt, wenn dies gesetzlich erforderlich ist oder der Hinweisgeber ausdrücklich zustimmt. Repressalien oder Benachteiligungen gegenüber Hinweisgebern sind ausdrücklich untersagt und werden nicht toleriert.

Bearbeitung und Rückmeldung: Jeder eingehende Hinweis wird sorgfältig geprüft und dokumentiert. Hinweisgeber erhalten innerhalb von sieben Tagen eine Eingangsbestätigung und spätestens nach drei Monaten eine Rückmeldung zum Stand der Bearbeitung. Die Bearbeitung von eingehenden Hinweisen erfolgt ausschließlich durch gesondert geschulte Meldestellenbeauftragte.

Die Meldestellenbeauftragten sind in der Ausübung Ihrer Tätigkeit vollumfänglich weisungsfrei. Sie berichten ausschließlich der Geschäftsführung oder dem Aufsichtsrat der qards GmbH unter Wahrung der gesetzlichen Vertraulichkeitspflicht. **Beschwerdemanagement:** Neben dem bestehenden Hinweisgebersystem stellt das Unternehmen den Stakeholdern ein transparentes und strukturiertes Beschwerdemanagement zur Verfügung. Mitarbeitende haben

die Möglichkeit, Beschwerden anonym bei Vorgesetzten oder dem Betriebsrat einzureichen. Diese werden gemäß klar definierten Prozessen geprüft und bearbeitet. Für Kundenbeschwerden existiert im Rahmen des Kundendialog-Managements ein standardisiertes Vorgehen zur Bearbeitung. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, potenzielle Missstände frühzeitig zu identifizieren, wirksam zu beheben und dadurch die kontinuierliche Verbesserung unserer Unternehmensprozesse sicherzustellen.

Datenschutz und Informationssicherheit

Der Schutz vertraulicher und personenbezogener Daten hat für qards höchste Priorität. Ein verantwortungsvoller und gesetzeskonformer Umgang mit diesen Informationen ist ein zentraler Bestandteil unserer Unternehmenswerte und bildet die Grundlage für das Vertrauen unserer Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeitenden. Jede unbefugte Offenlegung oder missbräuchliche Nutzung personenbezogener Informationen würde nicht nur erhebliche rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen, sondern auch zu einer massiven Rufschädigung führen, die das Vertrauen in die qards GmbH nachhaltig beeinträchtigen könnte.

Um diesem Anspruch gerecht zu werden, betreibt die qards GmbH ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS), das sich an den Anforderungen der ISO/IEC 27001 orientiert. Dabei werden die relevanten gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben – insbesondere aus DSGVO, BDSG, BAIT, MaRisk sowie PCI DSS – systematisch berücksichtigt und in interne Richtlinien, Prozesse und Kontrollen überführt.

Die Informationssicherheit ist organisatorisch der „Second Line of Defense“ zugeordnet und übernimmt eine überwachende sowie beratende Funktion. Sie unterstützt die Fachbereiche bei der Umsetzung sicherheitsrelevanter Anforderungen, überwacht die Einhaltung definierter Standards und berichtet regelmäßig an die Geschäftsleitung. Die fachliche Steuerung erfolgt durch den Informationssicherheitsbeauftragten.

Die Verarbeitung personenbezogener und sonstiger schutzwürdiger Daten erfolgt ausschließlich auf Basis klar definierter rechtlicher Grundlagen und unter Einhaltung der Grundsätze der DSGVO wie Rechtmäßigkeit, Zweckbindung, Datenminimierung, Integrität und Vertraulichkeit. Daten mit erhöhtem Schutzbedarf werden entsprechend klassifiziert und unterliegen besonders strengen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz vor unbefugtem Zugriff, Veränderung oder Offenlegung.

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor für ein nachhaltig hohes Sicherheitsniveau ist das Bewusstsein und die Kompetenz aller Mitarbeitenden. Daher setzt qards auf ein umfassendes und regelmäßiges Awareness-Programm, unter anderem in den Bereichen Informationssicherheit, Datenschutz, PCI DSS sowie Business Continuity Management. Die Schulungen erfolgen kontinuierlich und über das gesamte Jahr verteilt, um sicherzustellen, dass aktuelle Anforderungen, Bedrohungslagen und regulatorische Entwicklungen zeitnah adressiert werden. Die Teilnahme an den verpflichtenden Schulungen wird systematisch dokumentiert. Ziel ist es, ein durchgängig hohes Schutzniveau zu gewährleisten und sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden die relevanten Vorgaben kennen und in ihrem Arbeitsalltag konsequent anwenden.

Durch diese Maßnahmen stellt die qards GmbH sicher, dass der Umgang mit vertraulichen Daten jederzeit höchsten Ansprüchen an Datenschutz und Informationssicherheit entspricht und das Vertrauen aller Stakeholder nachhaltig gestärkt wird.



Verankerung der nachhaltigen Unternehmensentwicklung

qards hat das Thema Nachhaltigkeit systematisch und verbindlich in den Geschäftsalltag integriert. Grundlage ist eine schriftlich fixierte Ordnung, die die Erstellung der Nachhaltigkeitsstrategie, das Nachhaltigkeitsmanagement sowie die regelmäßige Berichterstattung klar regelt.

Das Nachhaltigkeitsmanagement definiert Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten für die nachhaltige Entwicklung von qards. Zu den zentralen Aufgaben gehören neben der Ausarbeitung der strategischen Ziele, die jährliche Erstellung des Nachhaltigkeitsberichts, die CO₂-Bilanzierung, die Durchführung der doppelten Wesentlichkeitsanalyse sowie die Entwicklung, Umsetzung und Überwachung von Nachhaltigkeitszielen und -maßnahmen. Als Querschnittsfunktion arbeitet das Nachhaltigkeitsmanagement eng mit allen relevanten Fachbereichen zusammen. Es verfügt über umfassende Informationsrechte, jedoch keine disziplinarischen Weisungsbefugnisse. Strategische Entscheidungen, sowie die Implementierung von Maßnahmen werden durch die Geschäftsführung getroffen.

Nachhaltigkeit geht alle an. Bei qards verstehen wir Nachhaltigkeit als gemeinschaftliche Aufgabe, die alle Mitarbeitenden betrifft – unabhängig von Funktion oder Hierarchie. Denn nur durch das Zusammenspiel aller Bereiche können wir unsere ökologischen, sozialen und unternehmerischen Ziele erreichen. Besonders deutlich zeigt sich das in einigen Schlüsselabteilungen:

- **Im Einkauf** werden Umwelt- und Sozialstandards in die Auswahl und Bewertung von Lieferanten integriert.
- Die **Produktentwicklung** berücksichtigt Nachhaltigkeitskriterien bereits in der Designphase und achtet verstärkt auf ressourcen-

schonende Techniken und langlebige Produktkonzepte.

- Das **Facility Management** setzt Maßnahmen zur Energieeffizienz, Abfallvermeidung und Recycling um und gestaltet die Gebäudenutzung unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten.
- Im **Personalwesen** rücken Themen wie Diversität, Weiterbildung, Gesundheit der Mitarbeitenden und soziale Verantwortung noch stärker in den Fokus.
- Und nicht zuletzt übernimmt das **Nachhaltigkeits-Controlling** eine zentrale Rolle bei der Erhebung und Auswertung von ESG-Kennzahlen für die Erstellung des Nachhaltigkeitsberichts.

Diese Bereiche leisten einen wichtigen Beitrag zur Umsetzung unserer Nachhaltigkeitsstrategie und unterstützen die kontinuierliche Weiterentwicklung von qards.

Schulungen und Bewusstseinsbildung

Um einen unternehmensweit hohen Informationsstand sicherzustellen, bietet qards regelmäßige, verpflichtende Schulungsformate an. Sie richten sich an die gesamte Belegschaft und fördern das Verständnis für Nachhaltigkeitsthemen sowie die aktive Mitwirkung an deren Umsetzung. So wird gewährleistet, dass Nachhaltigkeit nicht nur strategisch verankert, sondern auch im täglichen Handeln gelebt wird.

Zukunftsfähigkeit und Resilienz

Die systematische Integration von Nachhaltigkeit stärkt die Zukunftsfähigkeit und Resilienz von qards. Ökologische und soziale Risiken werden frühzeitig erkannt, regulatorische Anforderungen zuverlässig erfüllt und neue Chancen für Innovation und Wachstum erschlossen.





PLANET: Umweltverantwortung

PLANET:

Umweltverantwortung

Emission und Klimaschutz

Die qards GmbH richtet ihre Geschäftsentwicklung konsequent am 1,5-Grad-Ziel des Pariser Klimaabkommens aus. Als eines der führenden Kreditkarten-Processingunternehmen Deutschlands verfolgen wir das Ziel, bis spätestens 2035 die betrieblichen Emissionen deutlich zu reduzieren und verbleibende Restemissionen transparent auszuweisen. Nachhaltigkeit ist für uns kein Zusatz, sondern integraler Bestandteil unserer Unternehmens-DNA.

CO₂-Bilanz und Reduktionsziele:

Im Rahmen unserer Klimastrategie erfassen wir systematisch unsere unternehmensbezogenen Treibhausgasemissionen (Scope 1–3) und analysieren regelmäßig die wichtigsten Emissionsquellen. Unsere aktuelle CO₂-Bilanz zeigt, dass:

- **8 %** der Emissionen aus Energie, Wärmebezug und Entsorgung
- **10 %** aus Mobilität (Fuhrpark, Dienstreisen, Pendeln, Home-office)
- **82 %** aus eingekauften Waren und Dienstleistungen stammen

Derzeit emittiert qards als Kreditkarten-Processingunternehmen pro Transaktion 13,2 Gramm CO₂-Äquivalente (CO₂e). Wir liegen damit höher als der [Markt für Finanztransaktionen](#), der ca. 3–5 Gramm CO₂e pro Transaktion benötigt. Angesichts der Tatsache, dass qards das betreute Kartenvolumen erhöhen wird, sinkt diese Quote auf deutlich unter 10 Gramm CO₂e in den kommenden Jahren.

Ressourcennutzung, Abfall und Recycling

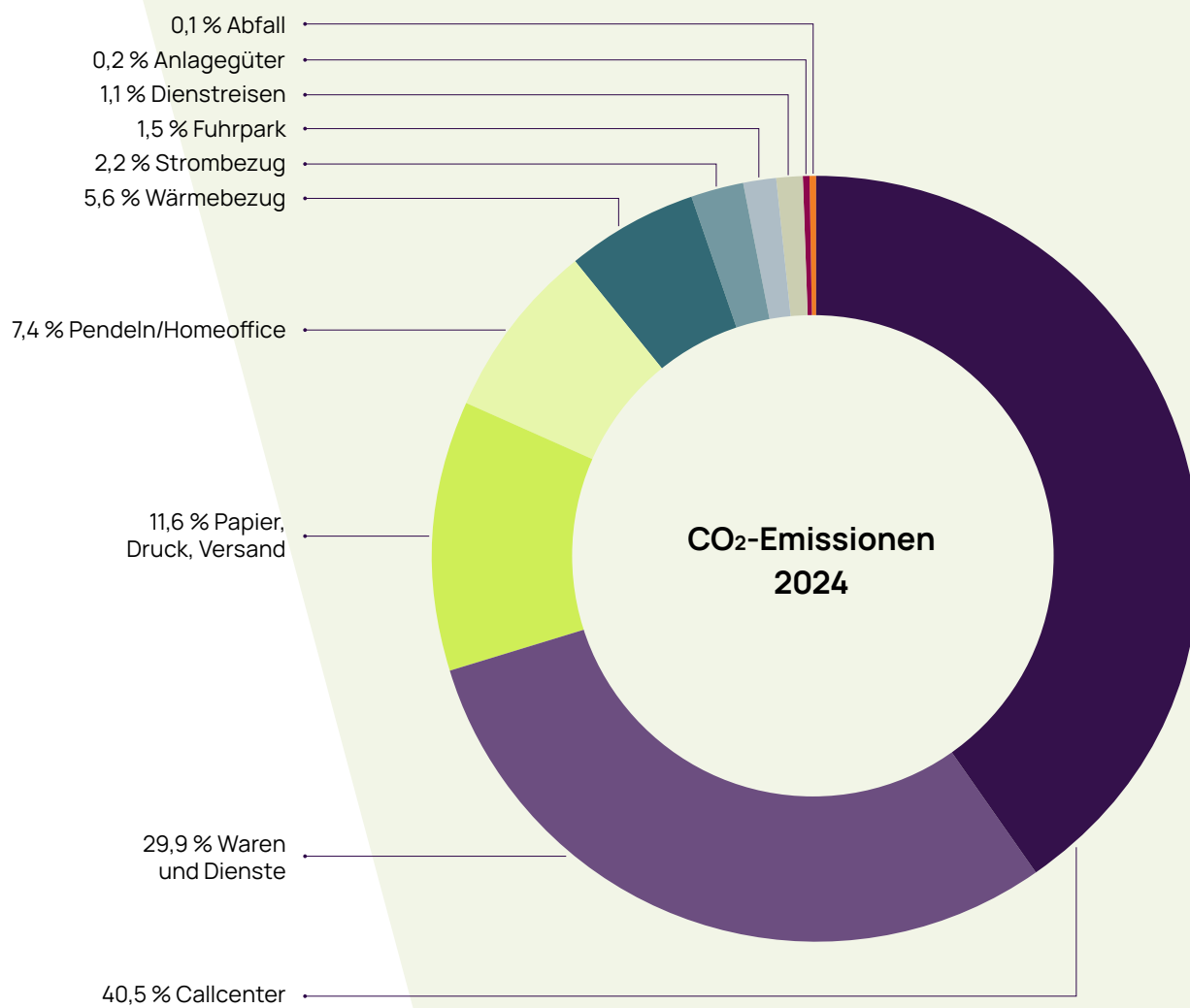
qards verfolgt seit vielen Jahren das Ziel, die Ressourcennutzung kontinuierlich zu optimieren und Umweltwirkungen entlang der Wertschöpfungskette zu minimieren. Im Fokus stehen insbesondere die Bereiche Energie, Wasser, Materialien sowie das Wasser- und Abwassermanagement.

Energie: qards setzt auf eine energieeffiziente Infrastruktur und den verstärkten Einsatz erneuerbarer Energien. Der Strom- und Wärmebedarf an den Unternehmensstandorten wird zu 100 % aus regenerativen Quellen gedeckt. Durch die sukzessive Umstellung auf LED-Beleuchtung, intelligente Gebäudetechnik und die Optimierung von Serverkapazitäten werden die energiebedingten Emissionen reduziert.

Wasser- und Abwassermanagement:

Der Wasserverbrauch bei qards ist aufgrund der Dienstleistungsorientierung vergleichsweise gering. Dennoch wird auf einen sparsamen und bewussten Umgang geachtet. Sanitäranlagen sind mit wassersparender Technik ausgestattet und qards verfügt über ein standardisiertes Abwassermanagement gemäß den lokalen gesetzlichen Vorgaben. Es fallen keine industriellen Abwässer an. Die Abwasserentsorgung erfolgt über kommunale Systeme. Im Rahmen der Gebäudebewirtschaftung wird auf den Einsatz umweltverträglicher Reinigungsmittel geachtet, um die Belastung des Abwassers zu minimieren.

Materialien: In der Materialwirtschaft achtet qards auf die Auswahl ressourceneffizienter und langlebiger Produkte. Bei Büro- und IT-Ausstattung wird bevorzugt auf Geräte mit Umweltzertifikaten (z. B. Blauer Engel, TCO Certified) zurückgegriffen. Verbrauchsmaterialien wie Toner und Papier stammen zu 98 % aus recycelten Materialien.







**Nachhaltigkeit heißt
Zukunftsfähigkeit**

Nachhaltigkeit heißt Zukunftsfähigkeit

Wesentlichkeitsanalyse

Methodik und Vorgehen der doppelten Wesentlichkeitsanalyse

Im Rahmen des Nachhaltigkeitsberichts hat qards gemeinsam mit einer externen Beratungsagentur eine doppelte Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Ziel war es, die für qards relevanten Nachhaltigkeitsthemen systematisch zu identifizieren und zu priorisieren – sowohl aus finanzieller als auch aus auswirkungsbezogener Perspektive. Die Analyse erfolgte in mehreren Schritten:

- **Kontextanalyse und Themenidentifikation:** Basierend auf den ESRS-Standards sowie branchenspezifischen Benchmarks wurde ein umfassender Themenkatalog erstellt. Dieser umfasste ökologische, soziale sowie Governance-Aspekte entlang der gesamten Wertschöpfungskette.
- **Interne Bewertung:** Der Themenkatalog wurde intern von der Personalabteilung, dem zentralen Einkauf, den Bereichen Governance, Informationssicherheit sowie Compliance mittels Interviews auf die jeweilige Relevanz für qards überprüft.
- **Bewertung der finanziellen Wesentlichkeit:** In einem weiteren Schritt wurde gemeinsam mit dem externen Berater analysiert, welche Nachhaltigkeitsthemen potenziell signifikante Auswirkungen auf die finanzielle Lage, Geschäftsentwicklung und Reputation von qards haben könnten.
- **Bewertung der auswirkungsbezogenen Wesentlichkeit:**

Parallel dazu wurde untersucht, inwiefern die Geschäftstätigkeit der qards ökologische und soziale Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft hat – sowohl direkt als auch indirekt.

- **Stakeholder-Einbindung:** Zuletzt wurden interne und externe Stakeholder eingebunden, darunter Mitarbeitende über die Personalabteilung und den Betriebsrat, Führungskräfte, externe Dienstleister und Kunden. Ihre Einschätzungen zur Relevanz der identifizierten Themen wurden über Interviews erhoben.
- **Matrix der doppelten Wesentlichkeit:** Die Ergebnisse wurden in einer Wesentlichkeitsmatrix zusammengeführt und hinsichtlich ihrer finanziellen Relevanz sowie der gesellschaftlichen Wirkung dargestellt. Diese Matrix bildet die Grundlage für die Nachhaltigkeitsstrategie und die Priorisierung von Nachhaltigkeitszielen und -maßnahmen.

Ergebnisse der doppelten Wesentlichkeitsanalyse

Im Rahmen der Analyse wurden die wesentlichen Auswirkungen, Risiken und Chancen (IROs) entlang ökologischer, sozialer und Governance-bezogener Dimensionen identifiziert und bewertet – sowohl hinsichtlich ihrer finanziellen Relevanz als auch ihrer Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft.

Ökologische Aspekte

- **Klimaschutz:** Die Geschäftstätigkeit verursacht Treibhausgasemissionen – sowohl direkt als auch indirekt. Diese Emissionen wirken negativ auf Umwelt und

Gesellschaft und sind daher wesentlich für die ökologische Nachhaltigkeit.

- **Ressourcenverbrauch:** Die Umstellung auf digitale Lösungen bietet finanzielle Einsparpotenziale und wirkt positiv auf den Ressourcenschutz.

Soziale Aspekte

- **Arbeitsbedingungen:** Die Gestaltung der Arbeitsverhältnisse hat vielfältige Auswirkungen:
 - **Positiv:** Kompetenzentwicklung, Führungskräfteförderung, Work-Life-Balance, Gesundheitsmanagement, Arbeitsplatzsicherheit, Altersvorsorge.
 - **Negativ:** Intransparente Gehaltssysteme und nicht tarifgebundene Verträge können zu Unzufriedenheit und Ungleichheiten führen.

- **Kunden- und Verbrauchersicherheit:** Die Verarbeitung von Daten birgt Risiken für Endkunden. Datenschutzverletzungen können negative Auswirkungen haben.

Governance und Unternehmensführung

Cybersecurity & Compliance:

Die Geschäftstätigkeit umfasst Maßnahmen zur Betrugsprävention, Informationssicherheit, faire Vertragspraktiken und Dienstleisterprüfung. Diese wirken:

- **Positiv:** Stärkung von Vertrauen, Marktintegrität und Umsatzchancen.
- **Negativ:** Hohe Vertragsauflagen für Lieferanten, Risiken durch Cyberattacken, Datenschutzverletzungen und Rechtsverstöße mit potenziellen finanziellen Schäden.

Diese Ergebnisse bilden die Grundlage für die strategische Ausrichtung im Bereich Nachhaltigkeit und fließen direkt in die Priorisierung der Ziele und Maßnahmen sowie der Nachhaltigkeitsberichterstattung ein. Aus der Identifikation der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen lassen sich folgende Zielbereiche ableiten, um qards weiter in Richtung Nachhaltigkeit zu entwickeln:

- Kundendatenschutz
- Steigerung der Dienstleistungsqualität
- Verbesserung der Informationssicherheit
- Förderung von Mitarbeiterzufriedenheit, Fehlerkultur und Diversity
- Transparenz in der Lieferkette
- Maßnahmen zur Ressourcenschonung und CO₂-Reduktion
- Gesellschaftliches Engagement

Wesentlichkeitsmatrix

Wesentlich aufgrund der Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft

Klimaschutz

Mitarbeiter:innen bei qards

Kund:innen und Verbraucher:innen

Wesentlich aufgrund der Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft

Unternehmensführung

Nicht wesentlich

Umweltverschmutzung

Wasser und Meer

Biodiversität

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

Betroffene Gemeinschaften

Wesentlich für den finanziellen Erfolg

Ressourcennutzung

Unternehmensführung spezifisch: Cybersecurity

Nachhaltigkeitsrisiken

Ein wirksames Risikomanagement ist zentraler Bestandteil der nachhaltigen Unternehmensführung der qards GmbH. Nachhaltigkeitsrisiken entstehen, wenn ökologische, soziale oder regulatorische Entwicklungen die Geschäftstätigkeit beeinflussen – oder wenn Unternehmen nicht ausreichend auf Nachhaltigkeit achten. Im Rahmen der Nachhaltigkeitsberichterstattung wurde die Geschäftstätigkeit von qards systematisch auf potenzielle Nachhaltigkeitsrisiken überprüft.

Systematik der Risikoanalyse:

Ausgehend von der Wesentlichkeitsanalyse wurde jedes Risiko hinsichtlich seiner Relevanz für die Geschäftstätigkeit, seiner potenziellen Auswirkungen auf Dienstleistungen sowie seiner finanziellen Bedeutung nach Risikominderung bewertet. Zusätzlich wurde die Entwicklung der Relevanz über die Zeit beobachtet, um frühzeitig auf sich verändernde Rahmenbedingungen reagieren zu können.

Ergebnisse der Risikoanalyse:

Die Analyse zeigt, dass bestimmte Nachhaltigkeitsrisiken für die qards GmbH derzeit als nicht oder nur gering relevant einzustufen sind. Dazu zählen beispielsweise Klimarisiken, Biodiversitätsverlust oder Ressourcenverknappung. Das Geschäftsmodell – geprägt durch digitale Dienstleistungen, dezentrale Rechenzentren und flexible Arbeitsmodelle – weist eine hohe Resilienz gegenüber physischen Umweltveränderungen auf.

Als sehr relevant wurden hingegen technologiebezogene, regulatorische und reputationsbezogene Risiken identifiziert:

- **Cyberisiken, Datenschutzverletzungen und Datenverlust** stellen aufgrund der hohen Digitalisierungsrate des Geschäftsmodells zentrale Gefährdungspotenziale dar. Diese Risiken wurden mit der höchsten Relevanzstufe bewertet.
- **Compliance-Verstöße** im Bereich ESG-Offenlegung sowie Rechts-

verstöße im Bereich Nachhaltigkeitsregulatorik bergen sowohl finanzielle als auch reputative Risiken.

- **Reputationsrisiken**, etwa durch Greenwashing-Vorwürfe oder soziale Missstände, werden ebenfalls als relevant eingestuft.
- Auch **soziale Risiken** wie Fachkräftemangel und Arbeitsbedingungen wurden als relevant bewertet. Diese können sich mittelbar auf Umsatz und Innovationsfähigkeit auswirken.

Integration in das unternehmensweite Risikomanagement:

Alle als relevant oder sehr relevant eingestuften Risiken sind in der unternehmensweiten Risikoinventur enthalten. Die Bewertung erfolgt regelmäßig durch die zuständigen Fachabteilungen in enger Abstimmung mit der Geschäftsführung. Maßnahmen zur Risikominderung werden laufend überprüft und weiterentwickelt, um ein hohes Maß an Sicherheit und Resilienz sicherzustellen.



Nachhaltigkeitsstrategie

Vision

qards versteht Nachhaltigkeit als zentrale Verantwortung und strategisches Prinzip des unternehmerischen Handelns. Das Ziel ist es, durch innovative, sichere und ressourceneffiziente Zahlungslösungen einen positiven Beitrag zur digitalen Transformation und zur nachhaltigen Entwicklung der Gesellschaft zu leisten.

qards entwickelt Payment-Lösungen, die das Leben der Kunden vereinfachen und die digitale Transformation im Finanzsektor vorantreiben. Exzellenter Kundenservice, höchste Sicherheitsstandards, technologische Innovationskraft und ressourcenschonende Praktiken stehen dabei im Mittelpunkt des Handelns.

qards positioniert sich als verlässlicher, leistungsstarker und zukunftsfähiger Payment-Prozessor im deutschen Markt – als langfristige Partnerin der Sparkassen-Finanzgruppe (SFG) und der Deutschen Kreditbank (DKB). Operative Qualität, starke Kundenorientierung und kontinuierliche Weiterentwicklung prägen das Selbstverständnis von qards. Durch Innovation und ein klares Engagement für Ressourcenschonung gestaltet qards die Zukunft des digitalen Zahlungsverkehrs aktiv mit. Der Anspruch ist es, die erste Wahl für die Kunden zu sein – mit nahtlosen, sicheren und nachhaltigen Finanzdienstleistungen.

Werte

Die Unternehmenskultur von qards basiert auf einem klaren Werteverständnis, das in der Ethikrichtlinie und dem Nachhaltigkeitsansatz verankert ist. qards fördert ein diskriminierungsfreies Arbeitsumfeld, in dem Vielfalt und Menschenwürde geachtet werden. Chancengleichheit, faire Arbeitsbedingungen und gerechte Entlohnung sind für qards

selbstverständlich – ebenso wie die aktive Unterstützung lebenslangen Lernens und individueller Entwicklung.

qards übernimmt Verantwortung für die Auswirkungen der eigenen Entscheidungen auf Kunden, Mitarbeitende, Investoren und die Gesellschaft und pflegt eine offene, transparente Kommunikation mit allen Stakeholdern. Integrität und Rechtskonformität sind zentrale Säulen des Handelns – es wird eine „Zero Tolerance“-Politik gegenüber Rechtsverstößen gelebt und eine starke Compliance-Kultur gefördert. Der Schutz personenbezogener und geschäftlicher Daten hat für qards höchste Priorität, ebenso wie der faire Wettbewerb und die Achtung geistigen Eigentums.

Nachhaltigkeit als strategisches Handlungsprinzip

Nachhaltigkeit ist bei qards kein isoliertes Projekt, sondern ein integraler Bestandteil der Unternehmensstrategie. Nachhaltigkeit ist in den Führungsprinzipien, Entscheidungsprozessen und operativen Abläufen verankert. Sie ist ein kontinuierlicher Entwicklungsprozess, der sowohl ökonomische Stabilität als auch ökologische und soziale Verantwortung miteinander vereint.

Durch klare Zielsetzungen, messbare Maßnahmen und eine wertorientierte Unternehmenskultur schafft qards die Grundlage für langfristigen Erfolg – im Einklang mit den Erwartungen der Stakeholder und den Anforderungen einer nachhaltigen Zukunft.

Die Nachhaltigkeitsstrategie basiert auf dem **Dreiklang PEOPLE, PROFIT, PLANET** und orientiert sich an internationalen Standards wie den [ESG-Kriterien](#), dem [UN Global Compact](#), dem [Pariser Klimaabkommen](#) sowie der [Selbstverpflichtung deutscher Sparkassen für klimafreundliches Wirtschaften](#).



„Wir wollen nicht nur reagieren, sondern Impulse setzen – mit Tempo, Skalierbarkeit und consequentem Kundenfokus. qards macht Bezahlen besser. Für Menschen, für Partner, für morgen.“

Nachhaltigkeit heißt Zukunftsfähigkeit

Nachhaltigkeitsziele

PEOPLE

Verantwortung für Kunden,
Mitarbeitende und Gesellschaft



Wir fördern eine inklusive, diverse und faire Unternehmenskultur, leisten einen aktiven Beitrag zum gesellschaftlichen Zusammenhalt und schützen vor Kartenbetrug.

Wesentliche Ziele

- Vertrauen und Vertraulichkeit: Wir schaffen eine partnerschaftliche, vertrauensvolle Umgebung und schützen vertrauliche Informationen.
- Kompetenz und Kreativität: Potenzialförderung für Mitarbeitende und Führungskräfte sowie lebenslanges Lernen.
- Wertschätzung und Anerkennungskultur: Mitarbeitende, Kunden und unsere Zulieferer sind in regelmäßige Feedbackschleifen eingebunden.
- Diversität und Inklusion: Chancengleichheit und Vielfalt als gelebte Unternehmenskultur.
- Soziales Engagement und Gerechtigkeit: Unterstützung von Sozialunternehmen und gesellschaftlichen Initiativen.
- Förderung von Mitarbeitergesundheit.
- Finanzielle Sicherheit: bezogen auf den in Deutschland jährlich entstehenden Bruttoschaden beim Kredit- und Debitkartenbetrug liegt qards bei der Betrugsprävention über dem deutschlandweiten Marktdurchschnitt.

PROFIT

Nachhaltige
Unternehmensführung



Wir verbinden wirtschaftlichen Erfolg mit verantwortungsvollem Handeln und transparenter Governance.

Wesentliche Ziele

- Nachhaltigkeit in der Unternehmensführung: Wir richten unser Geschäftsmodell auf Nachhaltigkeit und Zukunftsfähigkeit aus, denn nur so können wir langfristig erfolgreich wirtschaften.
- Verantwortung: Orientierung am Deutschen Corporate Governance Kodex.
- Transparenz und Risikomanagement: Nachhaltigkeits-Berichterstattung und Informationssicherheit auf hohem Niveau.
- Kundenzentrierung und Innovation: Höchste Servicequalität und zukunftsgerichtete Produktgestaltung.
- Sicherheit und Datenschutz: Wir bieten hohe Sicherheitsanforderungen zum Schutz der uns anvertrauten Daten.
- Risiko- und Compliance-Kultur: Wir kontrollieren die Risiken, die wir eingehen und sorgen für eine wirkungsvolle Compliance.

PLANET

Unser Beitrag zum
Klimaschutz



Wir richten unsere Geschäftsentwicklung konsequent am 1,5-Grad-Ziel des Pariser Klimaabkommens aus und streben als Unternehmen CO₂-Neutralität bis 2035 an.

Wesentliche Ziele

- CO₂-neutral bis 2035: Reduktion und/oder Kompensation aller betrieblichen CO₂-Emissionen um 3–5 % pro Jahr (Scope 1 und Scope 2).
- Digitale Transformation: Digitalisierung von Prozessen zur Energieeinsparung und Reduktion des Ressourcenverbrauchs.
- Nachhaltige Lieferketten: Auswahl von Partnern nach ESG-Kriterien.

Maßnahmenimplementierung und -controlling

PEOPLE – Für unsere Kunden wollen wir:

- Eine dauerhaft hohe Verhinderungsquote bei Betrugsfällen erreichen – deutlich über dem deutschlandweiten Branchendurchschnitt (bezogen auf den jährlichen Bruttoschaden).
- Die Kundenbindung weiter stärken, unter anderem durch regelmäßige Kundenzufriedenheitsumfragen.
- Das hohe Niveau der durchschnittlichen Bearbeitungszeit von Kundenanfragen und Beschwerden aufrechterhalten.

PEOPLE – Für unsere Mitarbeitenden wollen wir:

- Die Mitarbeitendenzufriedenheit steigern – durch regelmäßige Feedbackformate sowie eine sichtbare Wertschätzungs- und Anerkennungskultur.
- Kontinuierliche Kompetenzentwicklung fördern, Fehler als Lernchancen verstehen und lebenslanges Lernen unterstützen – durch vielfältige Weiterbildungsformate.
- Führungskräfte gezielt entwickeln und regelmäßige, einheitliche Feedbackgespräche etablieren, um Führungs- und Sozialkompetenz zu stärken und eine Kultur des Wachstums zu fördern.
- Die bereits sehr hohen Standards bei flexiblen Arbeitszeitmodellen erhalten, um die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben weiter zu verbessern.
- Vielfalt, Inklusion und Toleranz weiter verankern und den hohen Anteil von Frauen in Führungspositionen beibehalten.

- Gesundheit und Wohlbefinden durch ein umfassendes betriebliches Gesundheitsmanagement, Beratung und präventive Maßnahmen nachhaltig fördern.
- Flexible, individuell gestaltbare Arbeitsmodelle weiter ausbauen und durch ein transparentes, strukturiertes Gehaltssystem faire Entlohnung und Chancengleichheit sicherstellen.

PROFIT – Im Bereich der Unternehmensführung wollen wir:

- Das Informationssicherheitsmanagementsystem (nach ISO 27001) stetig weiter ausbauen und verbessern, um zu jeder Zeit Cyberrisiken abwehren zu können.
- Hohe Sicherheitsstandards in Bezug auf Compliance und Interessenkonflikte konsequent weiterentwickeln.
- eine 100 %-ige Schulungsquote bzgl. Informationssicherheit und Compliance bei den Mitarbeitenden erreichen, um das Bewusstsein für Sicherheitsrisiken zu stärken und regulatorische Vorgaben zuverlässig umzusetzen.
- ESG-Kriterien verbindlich in Einkaufsprozesse integrieren, Investitionsentscheidungen sollen ökologische sowie soziale Auswirkungen berücksichtigen.
- Einführung eines Verhaltenskodex für Zulieferunternehmen mit Hilfe einer Nachhaltigkeitsvereinbarung: Unsere Geschäftspartner verpflichten sich dadurch zur Einhaltung ethischer und ökologischer Standards, insbesondere in Bezug auf faire Arbeitsbedingungen, Menschenrechte und Ressourcenschonung, um ethische Standards entlang der gesamten Wertschöpfungskette sicherzustellen.

- Das gesellschaftliche Engagement weiterentwickeln, unter anderem durch Spenden bzw. Kooperationen mit sozialen Organisationen und NGOs.

PLANET – Im Bereich Ökologie wollen wir:

- Auf Basis einer CO₂e -Bilanz eine jährliche Emissionsminderung von 3–5 % in Scope 1 und 2 anstreben.
- zur Erreichung unserer Klimaziele auf eine Kombination aus technologischer Innovation, Prozessoptimierung und verantwortungsvoller Unternehmensführung setzen.
- ressourcenschonend arbeiten mit dem Ziel, den Papierverbrauch zu reduzieren, indem wir digitale Kommunikation und Dokumentation fördern, Recycling aktiv unterstützen und zur Kreislaufwirtschaft beitragen.
- regelmäßige Energieaudits durchführen und gezielte Maßnahmen zur Reduktion von Emissionen umsetzen.
- klimafreundliche Mobilität fördern – durch elektrische oder hybride Dienstfahrzeuge, Unterstützung von ÖPNV und Jobrad sowie durch Online-Meetings zur Reduktion von Dienstreisen.

Die Überprüfung der Zielerreichung erfolgt durch ein systematisches Monitoring regelmäßige Feedbackschleifen sowie die Veröffentlichung aggregierter Ergebnisse im jährlichen Nachhaltigkeitsbericht.

Kommunikation

Die qards GmbH verfolgt eine ganzheitliche Kommunikationsstrategie, um Nachhaltigkeit intern wie auch extern wirksam zu verankern. Ein zentraler Baustein ist die aktive Einbindung der Mitarbeitenden durch regelmäßige Feedbackformate. Alle internen und externen Stakeholder wurden in die Wesentlichkeitsanalyse einbezogen, um relevante Themen und Erwartungen frühzeitig zu erkennen.

Die Kommunikation der Nachhaltigkeitsziele und -fortschritte erfolgt transparent über den jährlichen Nachhaltigkeitsbericht, die Unternehmenswebsite, soziale Medien sowie einen geschützten Kundenbereich. Die Berichterstattung dient dabei nicht nur der Information, sondern stärkt auch das Vertrauen der Stakeholder.

Wesentliche Entwicklungen – etwa die jährliche CO₂-Bilanz, Fortschritte im HR-Bereich und mit unseren Zulieferunternehmen oder die Wirkung sozialer Projekte – werden fortlaufend dokumentiert und kommuniziert. Da es sich um eine freiwillige Berichterstattung handelt, ist derzeit keine externe Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer vorgesehen. Die inhaltliche Qualität wird durch interne Abstimmungsprozesse und die enge Zusammenarbeit mit relevanten Fachbereichen sichergestellt.

So schafft qards eine transparente, verantwortungsbewusste und kontinuierlich weiterentwickelte Nachhaltigkeitsberichterstattung.

Glossar (A–Z)

BaFin: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

BAIT: Bankaufsichtliche Anforderungen an die IT

BDSG: Bundesdatenschutzgesetz

CCF (Corporate Carbon Footprint): Die CO₂-Bilanz eines Unternehmens, die alle relevanten Emissionen aus eigenen Aktivitäten und der Lieferkette umfasst. Bei qards erfolgt die Berechnung über ein CCF-Modul nach GHG Protocol.

CO_{2e}: Kohlendioxid-Äquivalente (beinhaltet nicht nur CO₂, sondern auch andere Treibhausgase wie z. B. Methan).

CSAT (Customer Satisfaction Score): Kennzahl zur Messung der Kundenzufriedenheit nach einer Interaktion, einem Kauf oder einer Serviceleistung

CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive): EU-Richtlinie zur verpflichtenden Nachhaltigkeitsberichterstattung großer Unternehmen. Sie definiert Anforderungen an Inhalte, Prozesse und Prüfpflichten und wird durch die ESRS konkretisiert.

DSGVO: Datenschutzgrundverordnung

EBA: Europäische Bankenaufsichtsbehörde

ESRS (European Sustainability Reporting Standards): Einheitliche europäische Berichtsstandards, die die Umsetzung der CSRD konkretisieren. Sie gliedern sich in themen-

spezifische Standards entlang der ESG-Kategorien: Umwelt (E) E1–E5, Soziales (S) S1–S3 und Unternehmensführung G1.

EZB: Europäische Zentralbank

GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol): International anerkannter Standard zur Erfassung und Bilanzierung von Treibhausgasemissionen. Unterscheidet zwischen Scope 1 (direkte Emissionen), Scope 2 (indirekte Emissionen aus Energiebezug) und Scope 3 (weitere indirekte Emissionen entlang der Wertschöpfungskette).

ILO-Kernarbeitsnormen: Grundlegende internationale Standards der Internationalen Arbeitsorganisation, die weltweit als Mindeststandards für menschenwürdige Arbeit gelten.

MaRisk (Mindestanforderungen an das Risikomanagement): Verbindliche Verwaltungsvorschrift der deutschen Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), die Banken und Finanzdienstleister verpflichtet, ein umfassendes und wirksames Risikomanagementsystem einzurichten.

Monte-Carlo-Simulation. Statistische Methode zur Modellierung von Unsicherheiten und Szenarien. Ab 2026 wird sie als Standard zur CO₂-Bilanzierung eingesetzt.

NPS (Net Promoter Score): Kennzahl zur Messung der Mitarbeiter- oder Kundenzufriedenheit und -bindung. Zeigt, wie wahrscheinlich es ist, dass Mitarbeitende oder Kunden das Unternehmen weiterempfehlen.

Pangree-Matrix-Methode: Eine strukturierte Bewertungsmethode zur Ermittlung von CO₂-Emissionen, die qualitative und quantitative Faktoren kombiniert. Sie wird aktuell bei qards zur CO₂-Bilanzierung eingesetzt.

PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard): International anerkannter Sicherheitsstandard, der Anforderungen an den sicheren Umgang mit Kreditkartendaten definiert. Finanzdienstleister, die Kreditkartendaten verarbeiten, speichern oder übertragen, müssen diese Anforderungen erfüllen, um die Sicherheit der Daten zu gewährleisten und Betrug zu verhindern.

SDGs: Sustainable Development Goals

Scope 1, 2, 3: Kategorien von Treibhausgasemissionen gemäß GHG Protocol:
Scope 1: Direkte Emissionen aus eigenen Quellen
Scope 2: Indirekte Emissionen aus eingekaufter Energie
Scope 3: Alle weiteren indirekten Emissionen, z. B. Lieferketten und Geschäftsreisen

Wesentlichkeitsanalyse: Prozess zur Identifikation der für das Unternehmen und seine Stakeholder wichtigsten Nachhaltigkeitsthemen. Sie bildet die Grundlage für die Nachhaltigkeitsstrategie und die Berichterstattung.

**qards GmbH**

Geschäftsführung:

Mark Hauel (Sprecher), Stephan Heintz
Martin-Luther-Straße 12
66111 Saarbrücken

Standort München

Georg-Brauchle-Ring 23-25
80992 München

Handelsregister:

Amtsgericht Saarbrücken, HRB 10779
USt-ID: DE 180 870 269

Kontakt

Für Rückfragen, Hinweise oder weiterführende Informationen steht Ihnen das Nachhaltigkeitsmanagement der qards GmbH gerne zur Verfügung:

Nachhaltigkeitsmanagement:

nachhaltigkeit@qards.de

Kontaktstelle Medien:

unternehmenskommunikation@qards.de

Kontaktstelle Stakeholder:

nachhaltigkeit@qards.de