



# NICHTFINANZIELLER KONZERNBERICHT

zum 31. Dezember 2020

**gemäß §§ 315b, 315c, 289c HGB**

## VORWORT

M.M.Warburg & CO (AG & Co.) KGaA, Hamburg, („M.M.Warburg & CO“ oder die „Warburg Bank“) wurde 1798 von den Brüdern Moses Marcus und Gerson Warburg in Hamburg gegründet. Die Warburg Bank kann nicht nur auf eine bewegte Geschichte zurückblicken, sondern auch eine ebenso lange, erfolgreiche Geschäftstätigkeit als Privatbank vorweisen. Seit der Gründung bilden nachhaltige, vertrauensvolle und partnerschaftliche Kundenbeziehungen ebenso wie Diskretion und Zuverlässigkeit die Grundlagen für den Erfolg der Warburg Bankengruppe. Eine tragende Säule ist dabei die Unabhängigkeit des Unternehmens und der Inhaberfamilien. Aufgrund der Tatsache, dass die Warburg Bank sich, eingebettet in eine Holdingstruktur, ausschließlich im Eigentum privater Anteilseigner befindet, können unternehmerische Entscheidungen frei von kurzfristigen Renditevorgaben institutionell geprägter Aktionäre getroffen werden. Dies ermöglicht eine auf Langfristigkeit orientierte Geschäftspolitik und ist vorteilhaft für Kunden, Mitarbeiter und Eigentümer.

## I. ÜBER DIESEN BERICHT

Im Rahmen dieses nichtfinanziellen Konzernberichts („Nachhaltigkeitsbericht“) der M.M.Warburg & CO Gruppe sind alle Unternehmen des handelsrechtlichen Konzerns erfasst, dem auch die M.M.Warburg & CO angehört. Für Zwecke dieses Berichts wird zum Teil auf diese Gesellschaft als führendes Unternehmen abgestellt, was im Übrigen auch der bankaufsichtsrechtlichen Sichtweise entspricht, da die Bank im Rahmen der Finanzholding Gruppe als übergeordnetes Unternehmen fungiert. Diese Sichtweise spiegelt auch die Tatsache wider, dass die wesentlichen Tochterunternehmen, die MARCARD, STEIN & CO AG, Hamburg, die M.M.Warburg & CO Hypothekenbank AG, Hamburg, die WARBURG INVEST KAPITALANLAGEGESELLSCHAFT MBH, Hamburg, sowie die Warburg Invest Aktiengesellschaft, Hannover, über Outsourcing-Verträge mit der Warburg Bank verbunden sind, so dass die bedeutenden Themenfelder für die Zwecke der gesetzlichen Nachhaltigkeitsberichterstattung in der Warburg Bank gestaltet werden.

Die rechtliche Grundlage des vorliegenden Nachhaltigkeitsberichts über das Berichtsjahr sind die §§ 315b, 315c, 289c HGB, durch welche die Richtlinie 2014/95/EU (sog. CSR-Richtlinie) in nationales Recht umgesetzt wurde.

Dieser Nachhaltigkeitsbericht für das Berichtsjahr 2020 enthält den gesetzlichen Vorgaben entsprechend eine Beschreibung des Geschäftsmodells des Konzerns der M.M.Warburg & CO Gruppe (II.) und eine Darstellung der Nachhaltigkeitsprinzipien des Konzerns (III.). Sodann folgen die Erklärungen zu den in § 289c Abs. 2, Nr. 1-5 HGB genannten Aspekten (IV – VIII) sowie zusätzlich Ausführungen zur Beachtung der Kundenbelange (IX.). Die Auswahl und Gewichtung der Berichtsthemen erfolgte auf Grundlage einer Wesentlichkeitsbetrachtung und unter Berücksichtigung der Interessen von Stakeholdern der M.M.Warburg & CO Gruppe.

Der Nachhaltigkeitsbericht wurde gem. § 171 Abs. 1 Satz 4 AktG durch den Aufsichtsrat geprüft.

Dieser Nachhaltigkeitsbericht wird für mindestens zehn Jahre auf unserer Homepage unter [www.mmwarburggruppe.com](http://www.mmwarburggruppe.com) abrufbar sein.

## II. BESCHREIBUNG DES GESCHÄFTSMODELLS

Die M.M.Warburg & CO Gruppe GmbH, Hamburg („M.M.Warburg & CO Gruppe“ oder der „Konzern“) ist eine inhabergeführte Finanzholding, die innerhalb ihres handelsrechtlichen Konzerns als oberstes Mutterunternehmen fungiert. Der Konzern umfasst im Wesentlichen Banken sowie Kapitalverwaltungs- und Beteiligungsgesellschaften.

Neben ihrem Hauptsitz in Hamburg verfügt M.M.Warburg & CO in Deutschland über eine umfassende regionale Präsenz und unterhält Geschäftsstellen in Berlin, Braunschweig, Bremen, Frankfurt, Hannover, Köln, München, Osnabrück und Stuttgart. Ergänzt werden die Aktivitäten von M.M.Warburg & CO durch ihre Tochterunternehmen MARCARD, STEIN & CO AG, die M.M.Warburg & CO Hypothekbank AG sowie den beiden Warburg Invest-Kapitalverwaltungsgesellschaften.



Im Verbund mit diesen Unternehmen konzentriert sich M.M.Warburg & CO auf die folgenden Geschäftsfelder, in denen sie das gesamte Leistungsspektrum einer Universalbank anbietet:

Private Banking	Corporate Banking	Capital Markets	Asset Management
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermögensbetreuung und -beratung</li> <li>• Vermögensverwaltung</li> <li>• Family Office Dienstleistungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermögensbetreuung und -beratung</li> <li>• Kreditgeschäft</li> <li>• Hypothekbankgeschäft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sales</li> <li>• Corporate Finance</li> <li>• Research Dienstleistungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwahrstellengeschäft</li> <li>• Fondsgeschäft</li> </ul>

Das Geschäftsmodell der Warburg Bankengruppe sieht eine konzernweite Spezialisierung vor, indem spezielle Dienstleistungen von entsprechend fokussierten Unternehmen innerhalb des Konzerns erbracht werden. So können

konzernweit alle Dienstleistungen entlang der Wertschöpfungskette angeboten und Synergien genutzt werden. Die konzernweite Vernetzung ermöglicht zugleich Kooperationen mit und Einbindungen von Dritten.

Der regionale Schwerpunkt der Aktivitäten der M.M.Warburg & CO liegt – entsprechend ihrer regionalen Verankerung – in Deutschland; insofern wird die Geschäftstätigkeit der Gesellschaft respektive ihrer Beteiligungen insbesondere durch die volkswirtschaftlichen Entwicklungen am deutschen Markt beeinflusst. Dessen Dynamik hängt allerdings wesentlich von den europäischen und globalen (Geld- und Kapital-) Märkten ab. Der rechtliche Rahmen der Geschäftstätigkeit ergibt sich aus den nationalen und – insbesondere im Bereich der Bankenregulierung – aus europäischen Regelungen.

Das Geschäftsmodell beinhaltet den Anspruch, Qualitätsführer zu sein: Alle Produkte der Unternehmen des Warburg Konzern sowie angebotene Produkte von Dritten unterliegen im Rahmen der Product Governance einer genauen Prüfung, um sicherzustellen, dass den Kunden Produkte von hoher Qualität angeboten werden.

Die Privatkunden der Warburg Bank können auf eine ganzheitliche Betreuung und unabhängige Beratung in allen Fragen des Vermögensaufbaus und -erhalts durch die Experten des Geschäftsbereichs Private Banking zugreifen. Eine fundierte Analyse und umfassende, passgenaue Lösungen für die Strukturierung und die Allokation privater Vermögen sind ein Kernbaustein des Leistungsspektrums. Die professionelle Vermögensverwaltung und Anlageberatung wird durch die digitale Vermögensverwaltung „Warburg Navigator“ und das Angebot der Family Office Bank „Marcard, Stein & CO“ abgerundet.

Das Corporate Banking der Warburg Bank begleitet Unternehmer und Unternehmen mit flexiblen und effektiven Finanzierungs- und Strukturierungslösungen. Das Angebot umfasst unter anderem Akquisitionsfinanzierungen, Begleitungen von Nachfolgelösungen, Finanzierungen im Immobilien- oder Schiffahrtsgeschäft sowie Sonder- und Zwischenfinanzierungen.

Mit dem Geschäftsfeld Capital Markets deckt M.M.Warburg & CO alle Dienstleistungen und Services rund um das Kapitalmarktgeschäft und Unternehmensakquisitionen ab. Für Kunden werden Transaktionen an den Aktien-, Renten und Devisenmärkten professionell durchgeführt und abgewickelt. Zudem bietet die Warburg Research GmbH ein umfangreiches Analysespektrum. Die renommierte Corporate Finance-Beratung bei der Begleitung von M&A-Transaktionen sowie allen Arten von Kapitalmaßnahmen auf höchstem Niveau rundet das Angebot ab

Das Asset Management der Warburg Bank sowie der Kapitalverwaltungsgesellschaften WARBURG INVEST KAPITALANLAGEGESELLSCHAFT MBH und Warburg Invest AG bietet Anlagekonzepte und-strategien für alle Kundengruppen und über verschiedene Anlageklassen. Die volkswirtschaftliche Expertise von M.M.Warburg & CO wird regelmäßig durch die Treffsicherheit der Prognosen bestätigt und auch ausgezeichnet. Komplettiert wird das Geschäftsfeld durch die Dienstleistungen als zuverlässige und moderne Verwahrstelle.

### **III. NACHHALTIGKEIT – PRINZIPIEN UND RISIKEN**

#### **1. Nachhaltigkeitsverständnis**

Der Berichterstattung über die in § 289c Abs. 2, Nr. 1-5 HGB genannten fünf nichtfinanziellen Aspekte sowie über Kundenbelange soll zum besseren Verständnis eine Darstellung des grundsätzlichen Verständnisses des Sammelbe-

griffs „Nachhaltigkeit“ der Unternehmen der Warburg Gruppe vorangestellt werden. Dieses ergibt sich aus den Leitlinien der Warburg Bank und das hierin zum Ausdruck kommende Verständnis von Corporate Governance, das nach unserer Auffassung das Idealbild nachhaltiger Unternehmenskultur beschreibt. An diesen Leitlinien orientieren sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Unternehmen der M.M.Warburg & CO Gruppe bereits seit Jahrzehnten bei ihrem Handeln. Im Folgenden ein Auszug aus den Leitlinien

*„M.M.Warburg & CO ist eine unabhängige Privatbank. Ihre Leitlinien sind verbindlich für alle Unternehmen der Warburg Gruppe; sie sind entscheidende Merkmale für die hohe Qualität aller Leistungen. [...]*

*Es ist das Ziel, für alle Kunden sowie die Unternehmen der Gruppe und deren Mitarbeiter dauerhafte Werte zu schaffen. [...]*

*Wir gehen nicht jedes Risiko ein – hier ziehen wir eine Grenze unseres Handelns. Wir agieren mit Bedacht und sind eher zurückhaltend. Eigene Risikopositionen enthalten geprüfte und von uns rundum verstandene Produkte.*

*[...] Wir sind unabhängig von institutionellen Einflüssen. Unsere innere Unabhängigkeit ist die Voraussetzung für erfolgreiches Handeln im Sinne unserer Kunden. Sie ist Grundlage für Transparenz im Handeln, Weltoffenheit und Akzeptanz gegenüber neuen Ideen – und sie setzt ungezügelter Gier eine deutliche Grenze.*

*[...] Im Sinne von Beständigkeit geht es nicht unbedingt um den schnellen Erfolg; es geht um dauerhaftes Wachstum und langfristige Erträge, allerdings nicht zu jedem Preis: Wir achten auf das richtige Maß und den schonenden Umgang mit Ressourcen und Umwelt. Ihrem Selbstverständnis entsprechend fühlt sich die Bank der Gesellschaft sozial und kulturell verpflichtet. [...]*

Die Partnerschaft von M.M.Warburg & CO hat in Ergänzung der Leitlinien die nachfolgenden Nachhaltigkeitsprinzipien formuliert, die Grundlage für die Nachhaltigkeitsstrategie des Konzerns sind:

*Wir halten bei unserem Handeln Maß und handeln entsprechend dem Grundsatz „ne quid nimis“ („Nichts im Übermaß“). Den sinnvollen und schonenden Umgang mit Ressourcen verstehen wir als Verpflichtung unseres Hauses.*

*Das Ökosystem der Erde als Voraussetzung jeglichen Lebens ist zu erhalten und zu schützen. Daher versuchen wir stets, unseren ökologischen Fußabdruck zu verkleinern und unseren Beitrag zum Klimaschutz zu vergrößern.*

*Unsere Mitarbeiter sind die Grundlage unserer erfolgreichen Geschäftstätigkeit. Wir fühlen uns für unsere Belegschaft verantwortlich.*

*Wir sind Teil einer pluralistischen Gesellschaft und engagieren uns vielfältig für soziale und kulturelle Projekte.*

*Die Beachtung von Recht und Gesetz ist eine Selbstverständlichkeit. Die Verletzung von Menschenrechten ist niemals akzeptabel.*

*Wir berichten offen, transparent und verständlich über die Anwendung und Umsetzung dieser Nachhaltigkeitsprinzipien und unsere Nachhaltigkeitsstrategie.*

Diese Nachhaltigkeitsprinzipien sind durch die Nachhaltigkeitsstrategie, die Teil der Geschäfts- und Risikostrategie der M.M.Warburg & CO Gruppe ist, konkretisiert worden.

## **2. Umgang mit Nachhaltigkeitsrisiken**

Nachhaltigkeitsrisiken sind Ereignisse oder Bedingungen aus den Bereichen Umwelt, Soziales und Unternehmensführung, deren Eintreten tatsächlich oder potenziell negative Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage sowie auf die Reputation der Unternehmen der M.M.Warburg & CO Finanzholding Gruppe haben können. Nachhaltigkeitsrisiken können auf alle der bekannten Risikoarten einwirken und als Faktor zur Wesentlichkeit beitragen. In der Geschäfts- und Risikostrategie von M.M.Warburg & CO sind Nachhaltigkeitsrisiken dementsprechend umfassend berücksichtigt. Dementsprechend sind Nachhaltigkeitsrisiken in den internen Risikosteuerungs- und Risikocontrollingprozessen einbezogen.

## **IV. UMWELTBELANGE**

Naturgemäß sind die Auswirkungen der Geschäftstätigkeit von Banken und Finanzdienstleistungsunternehmen auf Umweltbelange regelmäßig weniger gravierend als beispielsweise von Industrieunternehmen. Auch bei der von Banken und Kapitalverwaltungsgesellschaften geprägten M.M.Warburg & CO Gruppe werden weder durch Zulieferer noch durch eigene Produktion Rohstoffe in wesentlichen Mengen verarbeitet, die aus der Natur gewonnen werden oder zu Emissionen oder anderen Abfällen führen. Nichtsdestotrotz legt die M.M.Warburg & CO Gruppe großen Wert auf Umweltbelange und versteht diese als Bestandteil unternehmerischer und gesellschaftlicher Verantwortung. Die Unternehmen der M.M.Warburg & CO Gruppe sind daher stets bestrebt, ihren Beitrag zur Verbesserung des Umwelt- und Klimaschutzes und zur Schonung von Ressourcen zu erhöhen und ihren ökologischen Fußabdruck zu verringern. Im Hinblick auf Umweltbelange haben sich die aufgrund der Corona-Pandemie außergewöhnlichen Umstände des Berichtsjahres ausgewirkt. Zu den verschiedenen Aspekten im Einzelnen:

### **1. Mobilität und Emissionen**

Im Bereich der Mobilität möchte M.M.Warburg & CO durch die vielfältigen Maßnahmen einen Beitrag zur Reduzierung umweltschädlicher Emissionen leisten. Dies beginnt damit, den Arbeitsweg der Mitarbeiter nach Möglichkeit umweltschonend zu gestalten: Es werden vergünstigte Großkundenabonnements für den öffentlichen Nahverkehr angeboten. Zudem besteht nunmehr die Möglichkeit, steuervergünstigt ein Dienstfahrrad über die Warburg Bank zu leasen. Es werden keine Diesel-Pkw mehr für den Fuhrpark angekauft. Der Anteil an Elektro- oder Hybridfahrzeugen im gesamten Fuhrpark der Dienstfahrzeuge liegt bei 12,5 Prozent.

Für Kundentermine und Dienstreisen sind unsere Mitarbeiter grundsätzlich angehalten, bevorzugt öffentliche Verkehrsmittel statt Pkw oder Inlandsflügen zu nutzen, soweit dabei Zeitaufwand und Praktikabilität angemessen und verhältnismäßig sind. Im Berichtsjahr wurden durch die Nutzung der Bahn für dienstliche Reisen 320 kg CO<sub>2</sub> im Vergleich zur Nutzung von PKW eingespart. Der Umfang der auf diese Weise vermiedenen Emissionen ist deshalb nicht höher, weil aufgrund der Corona-Pandemie die Reisetätigkeit im Berichtsjahr ab Mitte März fast vollständig eingestellt worden ist. Bereits vor dem Ausbruch hielten wir an allen Standorten technische Lösungen für Telefon- oder Videokonferenzen vor, diese wurden im Berichtsjahr weiter ausgebaut und ergänzt, um der deutlich verstärkten Nutzung Rechnung zu tragen. Die Vermeidung von Reisetätigkeit soll auch nach der Ausnahmesituation beibehalten werden.

## **2. Energie**

Der Konzern versucht stets, seinen Energieverbrauch zu senken. Durch regelmäßige Energieaudits nach DIN EN 16247-1 wird z.B. bei der Warburg Bank der Energieverbrauch überprüft. Aus den Erkenntnissen werden Möglichkeiten zur Reduzierung gefiltert und unter Einhaltung des Gebots der Wirtschaftlichkeit umgesetzt (z.B. Abschaltung der Klimatisierung an Wochenenden). Der Stromverbrauch konnte im Berichtsjahr gesenkt werden und betrug 1.947.803 kWh (Vorjahr 1.981.767 kWh). Bei dem bezogenen Strom handelt es sich um einen sog. Strommix aus verschiedenen Erzeugungsquellen. Im Berichtsjahr hat sich der Anteil an Strom aus erneuerbaren Energien mit Herkunftsnachweisen bzw. aus sonstigen erneuerbaren Energien oder aus erneuerbaren Energien gefördert nach dem EEG auf 60,3 Prozent erhöht (Vorjahr: 55,6 Prozent). Am Standort Hamburg ist der Fernwärmebezug geringfügig angestiegen auf 1.605.250 kWh (Vorjahr: 1.539.290 kWh).

## **3. Papier und Druck**

Im Berichtsjahr wurde die Menge an in der M.M.Warburg & CO Gruppe verbrauchten Blättern Kopierpapier erneut gesenkt auf 3.400.000 Blatt (Vorjahr: 3.691.761 Blatt). Der Verbrauch an Briefpapier ist mit 410.750 Blatt etwa konstant geblieben (Vorjahr: 409.528 Blatt). Das Ziel, den Papierverbrauch sukzessive weiter zu senken, soll durch technische Alternativen (bspw. Tablets), Umstellung auf papierlose Prozesse, bevorzugte Nutzung digitaler Kommunikationskanäle und eine Stärkung des Bewusstseins für sparsames Druckverhalten erreicht werden.

## **4. Mülltrennung, Recycling und Reparatur**

Die Warburg Bank achtet auf eine umfassende Mülltrennung. Papier, Restmüll und Sondermüll (Batterien, Tonerkartuschen) werden getrennt und gegebenenfalls entsprechend spezieller Vorschriften entsorgt. Grundsätzlich wird im Konzern auf die Anschaffung von sehr langlebigem Inventar Wert gelegt. Die Einrichtung und Möblierung einiger Bereiche der Bank sind viele Jahrzehnte alt, teilweise handelt es sich sogar um Jahrhunderte alte Antiquitäten. Anstelle einer Neuanschaffung wird in der Regel eine Reparatur vorgezogen. Dafür beschäftigt die Warburg Bank eigens einen Tischler.

## **5. Engagement**

Zahlreiche Stiftungen, die Umweltbelange zum Stiftungszweck haben, werden finanziell unterstützt. Insbesondere zählt hierzu die Deutsche Wildtierstiftung, die es sich zum Ziel gesetzt hat, den Erhalt der Natur und der Wildtiere in Deutschland zu fördern. Neben Spenden sind Mitglieder der Geschäftsleitung der Warburg Bank in den Gremien aktiv, so dass die Begleitung der Wildtierstiftung und der durch sie geförderten Umweltbelange durch unser Haus in vielfältiger Weise erfolgt. Im Berichtsjahr wurde zudem der Slow Food Deutschland e. V. mit einer Spende unterstützt. Der gemeinnützige Verein setzt sich für ein sozial und ökologisch verantwortungsvolles Lebensmittelsystem ein.

## **V. ARBEITNEHMERBELANGE**

Die Belange der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer werden in der M.M.Warburg & CO Gruppe sehr ernst genommen. Aus dem Selbstverständnis als Familienunternehmen leitet die Geschäftsführung von M.M.Warburg & CO eine besondere Fürsorgeverpflichtung und Verbundenheit gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ab, die

für alle Konzernunternehmen gilt. Aus diesem Grund setzt sich M.M.Warburg & CO für die Belange der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über die ohnehin selbstverständliche Einhaltung aller arbeitsrechtlichen Pflichten hinaus ein. Langfristiger Erfolg ist nur mit guten und zufriedenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern möglich. Aus dieser Überzeugung heraus ist ein fairer und familiärer Umgang mit der Belegschaft in der M.M.Warburg & CO Gruppe ein unumstößlicher Grundsatz.

## **1. Fluktuation und Zugehörigkeit**

Die Fluktuationsquote und die Dauer der Betriebszugehörigkeit sind aussagekräftige Indikatoren für die Beachtung von Arbeitnehmerbelangen. Bei der Warburg Bank, welche die mit Abstand größte Anzahl an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Konzern beschäftigt, sank die Fluktuationsquote im Berichtsjahr 5,37 Prozent (laut AGV-Formel) (Vorjahr 8,67 Prozent). Die Fluktuationsquote ist damit im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit betrug im Berichtsjahr 12,08 Jahre (Vorjahr: 13,01).

## **2. Betriebsrat**

Die Bank verfügt an fünf Betriebsstätten jeweils über einen gewählten Betriebsrat, der als Ansprechpartner und Vertreter der Arbeitnehmer gegenüber der Geschäftsleitung tätig ist. Die Betriebsratsvorsitzende des Betriebsrates Hamburg ist von der beruflichen Tätigkeit freigestellt und verfügt über ein eigenes Büro, um die Vertraulichkeit zu gewährleisten. Ein Gesamtbetriebsrat der teilnehmenden Betriebe ist errichtet. In regelmäßigen Sitzungen erfolgt ein Austausch zwischen dem Betriebsrat und der Geschäftsleitung. Die Betriebsräte halten an den verschiedenen Betriebsstätten regelmäßig Betriebsversammlungen ab.

## **3. Gleichstellung und Diversität**

Wichtige Ziele der M.M.Warburg & CO Gruppe sind ein diskriminierungsfreies Arbeitsklima sowie Chancengleichheit unabhängig von Geschlecht, Alter, Rasse oder Herkunft, Konfession, sexueller Identität oder einer Behinderung. Für alle Mitglieder der Warburg Bankengruppe sind Beschwerdestellen für Verstöße gegen das Allgemeine Gleichstellungsgesetz eingerichtet. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen werden in Fragen des AGG geschult. Die Partnerschaft der Warburg Bank hat für die erste und zweite Führungsebene jeweils eine Frauenquote festgelegt und wird kontinuierlich über den Sachstand der Chancengleichheit für weibliche Mitarbeiter informiert. Sollten Quoten nicht erreicht oder unterschritten werden, besteht somit die Möglichkeit für die Geschäftsleitung, zu reagieren. Im Berichtsjahr waren 29 schwerbehinderte Menschen bei M.M.Warburg & CO beschäftigt (Vorjahr: 35).

Die Warburg Bank ist bestrebt, den Frauenanteil in Fach- und Führungspositionen weiter auszubauen. Bei der Besetzung von Führungspositionen entscheidet nicht das Geschlecht, sondern die Qualifikation. Es besteht Chancengleichheit für alle Geschlechter. Um die Diversität bezüglich des Geschlechts zu erhöhen, wird dieser Aspekt bereits bei der Rekrutierung von Auszubildenden und Trainees berücksichtigt. Dort hat sich die M.M.Warburg & CO Gruppe einen Frauenanteil von mindestens 40 Prozent zum Ziel gesetzt. In den Personalentwicklungsprogrammen zur Förderung von Nachwuchskräften und Potenzialträgern wird langfristig ebenfalls der Zielwert von mindestens 40 Prozent angestrebt. Zudem bieten wir ein Kommunikationstraining speziell für weibliche Fach- und Führungskräfte an, um diese individuell in ihrer Entwicklung zu unterstützen. Darüber hinaus haben wir flexible Arbeitszeiten und bieten Teilzeitarbeitsplätze an, um eine bessere Vereinbarung von Beruf und Familie zu ermöglichen. Zu Beginn des Berichtsjahres waren etwa zu 57 Prozent Männer (Vorjahr: 56 Prozent) und zu 43 Prozent Frauen (Vorjahr: 44 Prozent) bei M.M.Warburg & CO beschäftigt.

## **4. Arbeitssicherheit und Gesundheit**

Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zur Arbeitssicherheit wird durch zahlreiche Maßnahmen gewährleistet: Das Gesetz über Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit wird insofern eingehalten, dass für die einzelnen Arbeitsstätten eine Fachkraft für Arbeitssicherheit benannt ist. Gemäß SGB VII sind für die Haupt- sowie für die Zweigniederlassungen der Warburg Bank jeweils ein oder mehrere Sicherheitsbeauftragte benannt. Ihre Aufgaben liegen auf dem Gebiet des Unfallschutzes. Alle benannten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden regelmäßig in Erster Hilfe geschult. Zusätzlich ist für Haupt- und Zweigniederlassungen jeweils ein Betriebsarzt mit regelmäßigen Sprechzeiten tätig.

Die Gesundheit der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer wird dadurch gefördert, dass ein Zuschuss zu einer Sehhilfe (Computerbrille) gewährt wird und Betriebssportgruppen als Maßnahmen der Gesundheitsvorsorge eingerichtet sind. Auch im Berichtsjahr wurde die jährlich angebotene Gripeschutzimpfung im Haus durchgeführt. Im Rahmen unseres Gesundheitsmanagements haben wir darüber hinaus eine Gesamtbetriebsvereinbarung zum betrieblichen Eingliederungsmanagement mit unserem Gesamtbetriebsrat abgeschlossen und führen Gefährdungsbeurteilungen für psychische Belastungen durch. Im Berichtsjahr wurde nach dem großen Zuspruch im Jahr 2019 erneut ein Seminar zur Erhöhung der Achtsamkeit und der Resilienz durchgeführt. Der durchschnittliche Krankenstand in der Warburg Bank betrug im Berichtsjahr 4,06 Prozent (Vorjahr: 4,65 Prozent). Bereinigt um Dauerkranke betrug der Krankenstand im Berichtsjahr 2,56 Prozent (Vorjahr: 3,5 Prozent).

## **5. Aus- und Weiterbildung**

Zur Sicherstellung der fachlichen Eignung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der M.M.Warburg & CO Gruppe werden zahlreiche Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen angeboten und durchgeführt. Die steigende Komplexität in der Finanzbranche macht die fortlaufende Qualifikation erforderlich, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den steigenden Anforderungen gewachsen bleiben. M.M.Warburg & CO bildet selber in den Berufen Bankkauffrau/-mann, Fachinformatiker/-in sowie Koch/Köchin aus. Im Berichtsjahr wurden fünf Schulabsolventen als Auszubildende eingestellt. Für Universitäts- oder Fachhochschulabsolventen bietet die Warburg Bank ein Traineeprogramm an, im Berichtsjahr haben 10 Trainees das Programm begonnen. Zur Förderung der Trainees und junger Fachkräfte gibt es ein Förderformat, in dessen Rahmen Seminarveranstaltungen zum Ausbau der Kommunikations- und Fachkompetenz stattfinden. Ferner bietet die Warburg Bank für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein breites, internes Weiterbildungsangebot an und ermöglicht auch die Teilnahme an externen Schulungen und Trainings. Aufgrund dieser Weiterbildungs- und Förderungsmöglichkeiten konnten offene Stellen wiederholt mit vorhandenen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern besetzt werden.

## **6. Mitarbeiterkommunikation**

Die Warburg Bank ist um ein positives Betriebsklima bemüht. Voraussetzung dafür ist der offene Umgang auch mit kritischen Themen. Die Partner und Führungskräfte sind für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter ansprechbar. Daneben besteht ein institutionalisierter Beurteilungsprozess: Mit jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter findet mindestens ein Mitarbeitergespräch im Jahr mit der zuständigen Führungskraft statt, in dem die Erwartungen, Entwicklungsmöglichkeiten und Perspektiven besprochen werden und eine Beurteilung der Leistung erfolgt. Dieser Prozess wird durch die Personalabteilung initiiert und die Durchführung wird systematisch überwacht.

## **7. Verpflegung**

Die Verpflegung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einem Mittagessen findet grundsätzlich im hauseigenen Mitarbeiterkasino statt, in dem täglich frisch zubereitete Gerichte zur Auswahl stehen, ergänzt durch ein Salatbuffet. Es werden bevorzugt regionale und nachhaltig produzierte Bio-Lebensmittel verwendet und auch regelmäßig vegetarische Gerichte angeboten. An Standorten, die über keine Kantine verfügen, erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Essenschecks. Während des Berichtsjahres konnte der reguläre Betrieb aufgrund der Einschränkungen wegen der Corona-Pandemie nicht weiter aufrechterhalten werden. Anstelle einer Einstellung der Verpflegung hat die Geschäftsleitung sich dazu entschieden, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Lunch-Tüten zu versorgen, in denen sich eine täglich eine abwechslungsreiche Auswahl an Sandwiches, Salaten und weiteren frisch zubereitete Speisen befinden.

Im Berichtsjahr wurde für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zudem eine kostenlose Versorgung mit Kaffee und Wasser eingerichtet. An mehreren „Meeting-Points“ sowie in den bestehenden Büröküchen sind die Getränke verfügbar. Die Wasserversorgung im Mitarbeiterkasino wurde im Gegenzug eingestellt, wodurch auch die dafür verwendeten Einweg-Plastikbecher verzichtet werden konnte.

## **8. Mobiles Arbeiten**

Obgleich moderne Arbeitskonzepte wie das mobile Arbeiten schon vor der Corona-Pandemie für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglich waren, wurde diese Form des Arbeitens durch die Sondersituation deutlich stärker ausgeweitet, als es unter normalen Umständen der Fall gewesen wäre. Der Anteil an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die vom mobilen Arbeitsplatz aus tätig sind, hat sich mit dem Andauern der Krise stetig erhöht und liegt seit der zweiten Hälfte des Berichtsjahres regelmäßig deutlich über 50 Prozent. Die Erfahrung mit diesem Arbeitskonzept hat die Warburg Bank dazu bewogen, ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern das mobile Arbeiten auch nach der Pandemie zu ermöglichen. Aus diesem Grund wurde bereits jetzt eine entsprechende Betriebsvereinbarung mit dem Gesamtbetriebsrat abgeschlossen, in dem die Möglichkeit des mobilen Arbeitens verbindlich vereinbart ist.

## **VI. SOZIALBELANGE**

Mit der Förderung von sozialen Belangen will die M.M.Warburg & CO Gruppe einen Beitrag zum Zusammenhalt der Gesellschaft leisten, da dies Grundvoraussetzung zur Teilnahme am Wirtschaftsleben in einer sozialen Marktwirtschaft ist. Gerade in einer Zeit, in der eine fortschreitende Spaltung der Gesellschaft zu beklagen ist, gilt es, diesen Tendenzen mit sozialem Engagement entgegenzutreten. Dem Zusammenhalt in der Gesellschaft fühlt sich der Konzern verpflichtet. Im Rahmen einer jährlichen Analyse der Partnerschaft der Warburg Bank wird zum Jahresende eine gesamthafte Würdigung der Maßnahmen zur Verfolgung unserer sozialen Ziele vorgenommen. Sofern die Würdigung ergibt, dass Förderungen nicht zielgerichtet sind oder effizienter sein könnten, werden für das Folgejahr andere oder zusätzliche Maßnahmen ins Auge gefasst. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der M.M.Warburg & CO Gruppe können zudem jederzeit mit Vorschlägen förderungswürdiger Projekte an die Geschäftsleitung herantreten.

Auch im Berichtsjahr wurde eine umfangreiche Förderung von sozialen Projekten und Zwecken durch Spenden verwirklicht. Nach dem Verständnis des Konzerns gehören dazu neben sozialem Engagement im engeren Sinne auch die Bereiche Gesundheit, Kultur und Bildung. Die wesentlichen Engagements waren:

## **1. Spenden**

Die Unternehmen der M.M.Warburg & CO Gruppe haben im Berichtsjahr an zahlreiche gemeinnützige Organisationen gespendet. Beispielhaft sei die jährliche Weihnachtsspende genannt, mit der im Berichtsjahr die Arbeit des Vereins „Slow Food Deutschland e.V.“ mit einem namhaften Betrag unterstützt wurde.

Neben finanziellen Spenden und Sachspenden fördert die Warburg Bank auch die Blutspende: In den vergangenen Jahren fand ein- bis zweimal jährlich gemeinsam mit dem Deutschen Roten Kreuz eine Blutspendeaktion der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Räumlichkeiten der Bank statt. Im Berichtsjahr mussten diese aufgrund der Pandemie abgesagt werden. Sobald die Umstände es wieder erlauben, wird diese Art des Engagements fortgesetzt werden.

## **2. Kulturförderung**

Für das kulturelle Engagement bestehen langjährige Kooperationen verteilt auf die Standorte der Bank. Zu den Begünstigten gehören u.a. die Elbphilharmonie in Hamburg, die Staatsoper Unter den Linden in Berlin, die Bayerische Staatsoper und die Ballettstiftung Heinz Bosel in München sowie die Württembergischen Staatstheater in Stuttgart. 2020 gehörte erstmalig der Hilfsfonds der Elbphilharmonie zu den Begünstigten. Ziel des Fonds ist es, freiberuflichen Musikern, Musikpädagogen und Bühnenkünstlern über die Corona-Krise hinwegzuhelfen.

## **3. Warburg-Melchior-Olearius-Stiftung**

Seit 1898, mit Gründung der Warburg-Melchior-Olearius Stiftung anlässlich des 100jährigen Bestehens, ist soziales Engagement fester Bestandteil der Unternehmensphilosophie der Warburg Bank. Die finanzielle Unterstützung von sozialen und gemeinnützigen Einrichtungen und kulturellen Projekten abseits des üblichen Geschäftsbetriebes wird dabei vorwiegend in der Warburg-Melchior-Olearius-Stiftung gebündelt. Im Mittelpunkt der Unterstützungszahlungen steht vor allem die Hilfsbedürftigkeit von Menschen, ohne Rücksicht auf Beziehungen, Art der Bedürftigkeit und Glaubensbekenntnis. Aus den mehreren Hundert externen Anfragen nach gemeinnützigen Spenden und Partnerschaften wählen Bank und Stiftung jährlich einige wenige aus. Die Grundlage für die Auswahl findet sich in den satzungsmäßigen Stiftungszwecken, aber auch regionale Nähe, Nachhaltigkeit und der Erfolg der Vorhaben gehören zu den Entscheidungskriterien. Das Prestige einer Förderung ist nebensächlich.

Darüber hinaus wurde vor über einem Jahrzehnt das Projekt „Alte Sprachen“ ins Leben gerufen, das Griechisch und Latein Lernenden der Schulen und anderen Bildungseinrichtungen in Hamburg und im Umland finanzielle Unterstützung für Bildungsreisen und Ausflüge zu den geschichtsträchtigen Stätten der Antike, Ausstellungs- und Theaterbesuche oder andere Projekte mit Bezug zum Altertum bietet. Im Bereich der Nachwuchsförderung erhielt die „Denkfabrik „Scriptio Continua“ der Universität Potsdam eine größere Zuwendung.

Aus den vielen Anfragen mit gemeinnützigem Hintergrund hat die Stiftung 2020 den Erweiterungsbau des Hospizes im Israelitischen Krankenhaus Hamburg in den Fokus genommen.

## VII. ACHTUNG DER MENSCHENRECHTE

Aufgrund der Tatsache, dass die wesentlichen Konzernunternehmen regulierte und durch die Finanzaufsicht überwachte Kreditinstitute und Kapitalverwaltungsgesellschaften sind, ist die M.M.Warburg & CO Gruppe im besonderen Maße gehalten, alle geltenden Gesetze und Regularien einzuhalten. Durch die Finanzmarktaufsicht wird dies - anders als bei anderen Teilnehmern am Wirtschaftsleben - staatlich eng überwacht. Die geltenden Gesetze sind alle Ausfluss der verfassungsmäßigen Ordnung und am Maßstab des Grundgesetzes ausgerichtet. Zu diesem Maßstab zählen auch die Menschenrechte, die in der Bundesrepublik durch den Artikel 1 Absatz 2 des Grundgesetzes verfassungsrechtlich verankert und mit dem besonderen Schutz der Ewigkeitsklausel ausgestattet sind. Der UNO-Menschenrechtsdeklaration und der EU-Menschenrechtscharta fühlt die M.M.Warburg & CO Gruppe sich verpflichtet – auch und gerade vor dem Hintergrund der Geschichte der Warburg Bank als deutsch-jüdisches Bankhaus. Die Inhabersfamilie Warburg wurde im Jahre 1938 von den Nationalsozialisten zum Verkauf ihrer Anteile an der Bank und schließlich in die Emigration gezwungen. Eine Rückkehr nach Deutschland erfolgte erst, als die Geltung der im Grundgesetz verankerten Menschenrechte auch für jüdische Deutsche in den 1950er Jahren gewährleistet war. Für alle Unternehmen des Konzerns ist es daher selbstverständlich, die Menschenrechte unserer Mitarbeiter, Kunden, Eigentümer und Mitmenschen zu achten. Die Unternehmen der M.M.Warburg & CO Gruppe sind fast ausschließlich in Deutschland ansässig und auch deren Geschäftsaktivitäten finden hauptsächlich in Deutschland oder im deutschsprachigen Europa statt. Der Konzern ist vorwiegend nur in Ländern tätig, in denen die Achtung von Menschenrechten höchsten Verfassungsrang hat und somit als gewährleistet erscheint. Das Risiko von Menschenrechtsverletzungen ist daher als vergleichsweise gering einzuschätzen. Im Berichtszeitraum wurden keine konkreten, negativen menschenrechtlichen Auswirkungen festgestellt.

## VIII. BEKÄMPFUNG VON KORRUPTION, BESTECHUNG UND SONSTIGEN STRAFBAREN HANDLUNGEN

Für die Unternehmen der M.M.Warburg & CO Gruppe hat die Sicherstellung der Einhaltung geltenden Rechts höchste Bedeutung. Diese Überzeugung resultiert neben der Verbundenheit zu Recht und Gesetz auch aus einem Eigeninteresse: Korruption, Bestechung und sonstige strafbare Handlungen sind geeignet, dem Unternehmen durch negative Auswirkungen auf die Unternehmenskultur und die Reputation zu schaden. Für die Verhinderung und Vorbeugung von Rechtsverstößen durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der M.M.Warburg & CO Gruppe gibt es eine eigens dafür zuständige, unabhängige Organisationseinheit, den Bereich Compliance. Daneben verfügt M.M.Warburg & CO mit dem Bereich Geldwäscheprävention über eine zentrale Stelle, die auch verantwortlich für die Prävention sonstiger strafbarer Handlungen ist. Im Berichtsjahr wurden im Bereich Compliance zwei zusätzliche Stellen geschaffen, um bei steigenden Anforderungen und zunehmender Komplexität die hohe Qualität der Prüfung und Überwachung sicherzustellen.

### 1. Compliance

Zur Vermeidung von strafbaren Handlungen wie Korruption und Bestechung ist es nach Überzeugung des Konzerns geboten, bereits mögliche Anreize dazu, insbesondere das Entstehen von Interessenkonflikten, zu erkennen und damit sachgerecht umzugehen. In diesem Zusammenhang ergreift der Bereich Compliance regelmäßig Maßnahmen zur

Beratung und Unterstützung der Geschäftsbereiche und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Hinblick auf die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen sowie der Organisationsanweisungen. Insbesondere sollen Interessenkonflikte vermieden werden bzw. unvermeidbaren Interessenkonflikten ausreichend Rechnung getragen werden. Dies gilt vor allem hinsichtlich der Wahrung der Kundeninteressen. Die Organisationsanweisungen enthalten daher für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindliche Regeln und Prozesse zum Umgang mit Geschenken und Einladungen von und an Kunden sowie zu Meldungen aller weiteren relevanten Tatsachen. Ergänzend finden verpflichtende und regelmäßige Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter statt, deren Bearbeitung automatisiert dokumentiert und kontrolliert wird. Der Bereich Compliance ermittelt im Rahmen der regelmäßigen Risikoanalyse das Risikoprofil der Bank für bestehende Compliance-Risiken. Auf dieser Basis erfolgt die Ableitung des Überwachungs- und Tätigkeitsplans mit Schwerpunktsetzungen unter Berücksichtigung der Kontrollen der Geschäftsbereiche, des Risikocontrollings und der Internen Revision. Ferner werden regelmäßig Vor-Ort-Prüfungen in den Abteilungen zur Überwachung der Einhaltung der gesetzlichen Standards durchgeführt. Im Berichtsjahr wurden keine Fälle von Korruption oder Bestechung festgestellt.

## **2. Geldwäscheprävention**

Die Funktion Geldwäscheprävention der Warburg Bank hat im Berichtsjahr alle gesetzlich vorgeschriebenen Aufgaben erfüllt. Die Gruppe Geldwäscheprävention, die organisatorisch direkt der Geschäftsleitung unterstellt ist, hat die Aufgabe die Verhinderung und Bekämpfung von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und sonstigen strafbaren Handlungen sicherzustellen sowie etwaige Schäden durch ein effektives und institutsspezifisches Präventionskonzept von der Bank und den nachgeordneten Unternehmen abzuwenden. Die von der Geldwäscheprävention implementierten Prozesse zur Verhinderung und Bekämpfung von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und sonstigen strafbaren Handlungen sind angemessen und wirksam. Als Kernelement zur Verhinderung und Bekämpfung von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und sonstigen strafbaren Handlungen dient die Gruppengefährdungsanalyse für das Jahr 2020, die als Basis für die Ausgestaltung des institutsspezifischen Präventionskonzeptes fungiert. Neben der Ausgestaltung des Präventionskonzeptes mit den definierten Sicherungsmaßnahmen (insbesondere Überwachungs- und Kontrollmaßnahmen) zählen die Umsetzung von regulatorischen Vorschriften, die Erstellung von konzernweiten Grundsätzen und Anweisungen sowie die Sicherstellung der Prüfung von neuen Produkten zu den weiteren Aufgaben der Geldwäscheprävention.

## **3. Hinweisgebersystem („Whistleblowing“)**

In der Warburg Bank gibt es ein sog. Whistleblowing-System, das es Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglicht, anonym Verdachtsmomente für rechtswidriges Verhalten an den Bereich Compliance zu melden. Die Compliance-Stelle prüft nach Erhalt einer Verdachtsmeldung diskret den Sachverhalt, ggf. unter Hinzuziehung des Leiters der Revision, der Geldwäsche- / Betrugsbeauftragten und der Rechtsabteilung. Verdichten sich die Hinweise, dass es einen Fall strafbarer Handlungen zu Lasten der Bank gegeben haben könnte, verfasst die Compliance-Stelle für die Geschäftsleitung ein Protokoll über den Sachverhalt mit Maßnahmenvorschlägen.

## **IX. KUNDENBELANGE**

Neben den im Katalog der in § 289c Abs. 2, Nr. 1-5 HGB aufgeführten nichtfinanziellen Aspekte liegt es nahe, auch über Kundenbelange zu berichten. Unsere Kunden und deren Interessen stehen im Mittelpunkt des Handelns der

Unternehmen der M.M.Warburg & CO Gruppe. Dies ergibt sich bereits aus den eingangs genannten Leitlinien des Konzerns: *„Gegenseitiges Vertrauen ist die Grundlage unseres Tuns. Wir verstehen uns als Partner unserer Kunden. Für die erfolgreiche Realisierung ihrer Ziele und Wünsche stehen wir ihnen engagiert zur Seite. – Wir sind unabhängig von institutionellen Einflüssen. Unsere innere Unabhängigkeit ist die Voraussetzung für erfolgreiches Handeln im Sinne unserer Kunden. Sie ist Grundlage für Transparenz im Handeln, Weltoffenheit und Akzeptanz gegenüber neuen Ideen – und sie setzt ungezügelter Gier eine deutliche Grenze.“* Diese Ziele sollen beispielsweise durch die folgenden Maßnahmen sichergestellt werden.

## **1. Single Officer**

M.M.Warburg & CO hat einen sog. Single Officer als Beauftragter für den Schutz von Vermögenswerten der Kunden i. S. d. § 81 Abs. 5 WpHG benannt. Seine Aufgabe ist die Steuerung und Überwachung des Lagerstellen-Management-Prozesses (LMP) mit dem Ziel, die Vermögenswerte der Kunden vor den Folgen einer Insolvenz eines beauftragten Wertpapierdienstleistungsunternehmens zu schützen. Zur Überwachung des LMP erfolgt jedes Jahr eine Prüfung. Deren Ergebnisse werden an die Geschäftsleitung berichtet und somit bei entsprechendem Bedarf Beschlussfassungen initiiert, um den Aufgabenumfang des Single Officers an die sich verändernden Rahmenbedingungen anzupassen.

## **2. Ombudsmann**

Auch in einer vertrauensvollen Geschäftsbeziehung lässt sich nicht ausschließen, dass es zu unterschiedlichen Auffassungen kommt und ein Konflikt entsteht. Für diese seltenen Fälle ist im Kundeninteresse ein Ombudsmannsystem installiert: Der Bundesverband deutscher Banken hat für die ihm angeschlossenen Banken ein Schlichtungsverfahren zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und Bank geschaffen. Mit der Einschaltung einer neutralen Stelle zur Vermittlung soll den Kundenbelangen gedient werden. Die Anzahl der Ombudsmannverfahren bewegt sich auf niedrigem Niveau: Zum Anfang des Berichtsjahres war ein Ombudsmannverfahren aktiv. Vier Verfahren kamen während des Berichtsjahres hinzu. Im Jahresverlauf konnten das zu Jahresanfang bestehende sowie drei der vier hinzugekommenen Verfahren erledigt werden, so dass zum Ende des Jahres 2020 noch ein Ombudsmannverfahren aktiv war.

## **3. Beschwerdemanagement**

Das Beschwerdemanagement erfolgt durch die Rechtsabteilung der Warburg Bank. Es stellt die Durchführung eines ordnungsgemäßen Beschwerdeprozesses sicher. Äußerungen der Unzufriedenheit von Kunden und Geschäftskontakten in Bezug auf die Geschäftstätigkeit der Bank werden systematisch erfasst und bearbeitet, um eine für alle Seiten befriedigende Lösung zu finden. Bei allen wesentlichen Unternehmen der M.M.Warburg & CO Gruppe besteht eine entsprechende Beschwerdemanagementstelle.