

Jahres- und Nachhaltigkeitsbericht 2024/25

eOs



Unser Geschäftsjahr auf einen Blick

Starke Performance

Ergebnis (EBITDA)
in Millionen Euro

460,8

GRI 201-1

Konzernumsatz
in Millionen Euro

1.053,3

GRI 201-1

Investitionsvolumen
in Forderungspakete
in Millionen Euro

826,6

Mehr als

2,2
Mrd. €

an Liquidität hat die EOS Gruppe im vergangenen Geschäftsjahr in den Wirtschaftskreislauf zurückgeführt.

Forderungskauf und Inkasso sind wichtige Säulen des Wirtschaftskreislaufs. Mit unserem Anspruch *Changing finances for the better* gestalten wir die Finanzwelt aktiv mit und helfen Banken dabei, liquide für die Kreditvergabe zu bleiben. In Frankreich erwarb EOS zum Beispiel ein Bankenportfolio mit einem Nennwert von mehr als 200 Millionen Euro – ein starker Beitrag zu einem stabileren Finanzumfeld.

GRI 201-1

Mehr über unser
Geschäftsjahr →



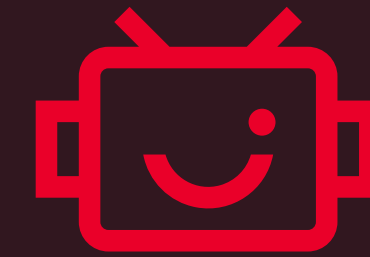
”

Unser unternehmerischer Geist ist unser stärkster Antrieb. Deshalb möchte ich allen Mitarbeitenden herzlich danken. Ohne ihren Einsatz wäre dieses Resultat nicht möglich gewesen.“

Marwin Ramcke

Vorsitzender der Geschäftsführung
der EOS Gruppe

Zum Interview von Marwin Ramcke
und CFO Dr. Eva Griewel →



Technologie für den Menschen

Neue Technologien verändern unser Forderungsmanagement. Automatisierung und Künstliche Intelligenz sorgen für effizientere Prozesse. Bei EOS gilt: Technologie soll Menschen unterstützen. Das gelingt zum Beispiel durch KI-gestützte Lösungen wie die virtuelle Assistentin Sofi-K oder mehr Robotic Process Automation (RPA). RPA ist bereits in mehr als einem Dutzend Ländern mit über 140 Bots aktiv. Das bedeutet Ersparnisse in der Zeit, die für komplexere Fälle, empathische Gespräche und nachhaltige Lösungen zur Verfügung steht.

Zum Artikel
„Tech-driven Transformation
& Innovation“ →

Mehr als

5

Millionen Schuldenfälle abgeschlossen

Gemeinsam mit säumigen Verbraucher*innen suchen wir nach Lösungen zu ihrer nachhaltigen Entschuldung. Im Geschäftsjahr 2024/25 haben wir mehr als fünf Millionen Schuldenfälle beigelegt und damit säumige Verbraucher*innen unterstützt.

Zum Artikel „Ethical Collection“ →

Wie geht das mit dem Geld?

Finanzbildung kann nicht früh genug beginnen. Daher konzentriert sich finlit, unsere erste gemeinnützige Organisation, seit fünf Jahren auf Kinder und Jugendliche und sensibilisiert sie für den verantwortungsvollen Umgang mit Geld. Mit ihren beiden Bildungsinitiativen ManoMoneta und OhMoney hat sie bereits über 175.000 Schüler*innen in Europa erreicht.

Mehr über Finanzbildung
bei EOS →



Top ESG-Bewertungen

Die renommierte Ratingagentur Morningstar Sustainalytics platziert EOS mit den Auszeichnungen „Top Rated Industry“ und „Top Rated Regional“ unter den besten Unternehmen der Branche „Consumer Finance“. Außerdem wurden wir mit der EcoVadis-Bronzemedaille ausgezeichnet. Beides unterstreicht unsere stetige Weiterentwicklung in den Bereichen Umwelt, Soziales und Governance (ESG).

Unsere aktuellen
ESG Ratings →

Inhalt

Über EOS	4
Vorwort des CEO	4
Das EOS Board of Directors	5
Marwin Ramcke und Dr. Eva Griewel im Interview	6
Konzernumsatz nach Regionen	7
Die EOS Gruppe	8
Unsere vier Handlungsfelder	9
Unser Nachhaltigkeitsmanagement	9
Wesentlichkeit	10
Unsere wesentlichen Themen	11
Financial Sustainability	14
Industry Leadership & Best Practice	15
Strengthening Liquidity of our Clients	20
Responsible Acquisition of Portfolios & Partnerships	23
Trustworthy Stakeholder Relations	27
Digital Responsibility & Cyber Security	28
Business Ethics & Safeguard Compliance	29
Responsible Collection	30
Ethical Collection by Treating Customers Fairly	31
Tech-driven Transformation & Innovation	32

Social Engagement	33
Societal Impact through Financial Literacy	34
Diversity, Equality & Inclusion	35
Talent Attraction, Development & Retention	36
Local Community Engagement & Participation	37
Employee Satisfaction & Well-Being	38
HR in Zahlen	39
Environmental Protection	41
Reduction of Greenhouse Gas Emissions	42
Anhang	44
GRI-Index	45
Impressum	50



Über diesen Bericht

Wir blicken zurück auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr, in dem wir uns mutig und neugierig bestehenden und neuen Aufgaben gestellt haben. Was unsere Ziele waren und wie wir sie erreicht haben, bilden wir in diesem Jahres- und Nachhaltigkeitsbericht ab. Er gibt unseren Stakeholdern Einblicke in die wichtigsten Aktivitäten der EOS Holding GmbH mit Hauptsitz in Hamburg. Die Auswahl der Berichtsinhalte basiert auf den Handlungsfeldern unserer Corporate-Responsibility (CR)-Strategie und den wesentlichen Themen, die in der ersten Wesentlichkeitsanalyse identifiziert wurden. Die Berichterstattung bezieht sich dabei auf die gesamte EOS Gruppe* im Geschäftsjahr 2024/25, das sich vom 1. März 2024 bis zum 28. Februar 2025** erstreckt. Der Bericht wurde unter Bezugnahme („with reference“) auf die Standards der Global Reporting Initiative (GRI) verfasst.

Wir wollen die Dinge zum Besseren verändern. Deshalb ist für uns klar: Unternehmenserfolg und Verantwortung gehen Hand in Hand. Das zeigt dieser Bericht.

GRI 2-1 GRI 2-2 GRI 2-3

* Sofern nicht anders angegeben.
** Abgesehen von den nicht finanziellen Kennzahlen einer deutschen Tochterfirma.

Vorwort des CEO

Klarer Kurs. Starkes Team. Topergebnis.

Liebe Leser*innen,

das Geschäftsjahr 2024/25 war für uns ein Jahr des soliden Wachstums – trotz herausfordernder gesamtwirtschaftlicher Rahmenbedingungen. Unser Umsatz ist leicht auf 1,1 Milliarden Euro gestiegen. Besonders erfreulich ist die Entwicklung des EBITDA auf 460,8 Millionen Euro.

Dieses starke Ergebnis war nur durch das große Engagement unserer Teams in mehr als 20 Ländern möglich. Unsere Mitarbeitenden haben auf allen Ebenen Großartiges geleistet. Maßgeblich zum Erfolg beigetragen haben unsere gezielten Investitionen in den Forderungskauf sowie eine starke operative Performance in der Bearbeitung der Forderungen. Insgesamt hat die EOS Gruppe säumige Verbraucher*innen bei der Beilegung von mehr als fünf Millionen Fällen unterstützt.

Ein Meilenstein ist zudem unser erster vollständig integrierter Jahres- und Nachhaltigkeitsbericht. Entlang unserer Handlungsfelder und der wesentlichen Themen der Corporate Responsibility (CR)-Strategie bietet er einen umfassenden Einblick

in unsere Fortschritte. Die Auszeichnung unseres Engagements durch renommierte Ratingagenturen zeigt, dass wir nicht nur wirtschaftlich erfolgreich sind, sondern zudem nachhaltig agieren.

Auch im Geschäftsjahr 2025/26 bleibt der gezielte Ankauf von Forderungspaketen für uns ein zentraler Wachstumstreiber. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Stabilität des Wirtschaftskreislaufs – ganz im Sinne unseres Anspruchs: *Changing finances for the better*. Ich danke allen Kolleg*innen, die auch in Zukunft dazu beitragen, dass wir jeden Tag noch ein bisschen besser werden. [GRI 2-22](#)



Marwin Ramcke
CEO der EOS Gruppe





Dr. Eva Griewel

Geschäftsführerin der EOS Gruppe und Chief Financial Officer

Vor ihrem Eintritt in die Geschäftsführung von EOS im August 2024 war Eva CFO der Buss Group. Sie hat einen Dokortitel in Wirtschaftswissenschaften und arbeitete zuvor bereits über zehn Jahre in der EOS Gruppe, unter anderem als Senior Vice President des Regional Managements Westeuropa.

Sebastian Pollmer

Geschäftsführer der EOS Gruppe und verantwortlich für die Region Westeuropa

Sebastian ist seit 2016 bei EOS und hat bereits in verschiedenen Rollen das Unternehmen geprägt. Unter anderem hat er die Abteilung für Secured Valuation gegründet, bevor er 2024 in die Geschäftsführung eintrat.

Marwin Ramcke

Vorsitzender der Geschäftsführung der EOS Gruppe

Seit 18 Jahren ist Marwin ein wichtiger Teil der EOS Gruppe. Er begann als Senior Consultant für die Region Osteuropa und hat mit jedem Schritt seiner Karriere maßgeblich den Erfolg der EOS Gruppe geprägt und gestaltet, was zu seiner Ernennung zum CEO im Jahr 2022 führte.

Dr. Stephan Ohlmeyer

Geschäftsführer der EOS Gruppe und verantwortlich für die Region Zentraleuropa

2023 trat Stephan in die Geschäftsführung von EOS ein. Er wuchs in Hamburg auf, erwarb einen Dokortitel in Physik und zog früh in seiner Karriere nach London, wo er seit 25 Jahren für renommierte Finanzunternehmen arbeitet.

Carsten Tidow

Geschäftsführer der EOS Gruppe und verantwortlich für die Region Osteuropa

Carsten hat seit seinem Eintritt in die EOS Gruppe vor 15 Jahren maßgeblich zur Entwicklung der Region Osteuropa beigetragen. Seit 2022 ist er Mitglied der EOS Geschäftsführung und treibt die strategische Ausrichtung sowie Innovationen innerhalb der Gruppe voran.

EOS Geschäftsjahr 2024/25: Starke Leistung

Als einer der führenden Käufer und Dienstleister im europäischen Forderungsmanagement verbindet EOS geschäftlichen Erfolg mit Verantwortung und Nachhaltigkeit. Das zahlt sich aus. Marwin Ramcke, Vorsitzender der Geschäftsführung, und Dr. Eva Griewel, Chief Financial Officer (CFO) der EOS Gruppe, geben Einblicke in die wichtigsten Entwicklungen des vergangenen Geschäftsjahres.

Was waren die wesentlichen Erfolgsfaktoren für das sehr gute Geschäftsjahr?

Marwin Ramcke: Unser unternehmerischer Geist ist unser stärkster Antrieb. Deshalb möchte ich zunächst allen Mitarbeitenden herzlich danken. Ohne ihren Einsatz wäre dieses Resultat nicht möglich gewesen. Wir verzeichnen ein solides und gesundes Wachstum. So ist unser Umsatz im vergangenen Jahr um 5,6 Prozent gestiegen – das verdanken wir vor allem starken Investitionen in Forderungskäufe und einer erstklassigen operativen Performance.

Eva, im vergangenen Jahr hast du die Rolle der CFO in der EOS Gruppe übernommen. Wie blickst du auf das Geschäftsjahr zurück?

Dr. Eva Griewel: Ich freue mich, dass EOS trotz eines ökonomisch schwierigen Umfelds wieder ein sehr gutes Geschäftsjahr abschließt. Mein herzlicher Dank gilt allen Kolleg*innen, die mich in meiner neuen Position so herzlich aufgenommen haben. Der besondere EOS Spirit, gepaart mit einer internationalen Innovationskultur, macht uns so erfolgreich.

Welche Rolle spielt verantwortungsvolles Handeln für EOS?

Marwin Ramcke: Verantwortungsbewusstsein prägt all unsere Aktivitäten. Zum Beispiel pflegen wir im Einklang mit unserer Ethical Debtor Management Policy einen fairen und wertschätzenden Umgang mit säumigen Zahler*innen. Dazu gehört aber noch

Vieles mehr, wie unsere ESG Ratings zeigen. Anfang 2025 wurden wir für unsere Leistungen im Bereich Umwelt, Soziales und Governance von der renommierten Ratingagentur Morningstar Sustainability als „Top Rated Industry“ und „Top Rated Regional“ ausgezeichnet. Zudem erhielt EOS erstmals die Bronzemedaille von EcoVadis – ein Beleg dafür, dass wir Nachhaltigkeit ernst nehmen, und zugleich ein Ansporn, noch besser zu werden.

Dieser Erfolg muss auch auf wirtschaftlich soliden Beinen stehen. Wie ist EOS finanziell für die Zukunft gerüstet?

Dr. Eva Griewel: Unser Geschäftsjahr zeigt einmal mehr, dass die EOS Gruppe sich durch signifikante Portfolio-Käufe am Markt behaupten konnte – ob als alleiniger Käufer oder in Co-Investmentstrukturen, die wir auch künftig ausbauen wollen. Sehr erfreulich ist, dass unser NPL-Bestand durch unsere breite Aufstellung in Europa stark diversifiziert ist. Somit sind wir nicht von einzelnen Märkten abhängig. Als hundertprozentige Tochter der Otto Group genießen wir eine hohe Reputation und großes Vertrauen bei unseren Partnern. Die EOS Gruppe wirtschaftet seit mehr als 50 Jahren verantwortungsvoll und das werden wir auch weiterhin tun.

Was ist das Ziel für das neue Geschäftsjahr?

Marwin Ramcke: In diesem Jahr erwarten wir einen Anstieg der Volumen an NPLs in Europa. Das bietet für die EOS Gruppe interessante Investitionschancen. Der Kauf von Forderungspaketen wird für uns auch in Zukunft im Fokus stehen. Unser Ziel ist es, in allen etablierten Märkten eine Top-3-Position zu halten oder zu erreichen. Ich bin mir sicher, dass der Teamgeist und der Mut aller Mitarbeitenden bei EOS, die Dinge zum Besseren zu verändern, Maßstäbe setzen wird.

Erfahren Sie mehr zur Innovationskultur und Investitionen in Portfolios im vollumfänglichen Interview mit Marwin Ramcke und Dr. Eva Griewel hier.

Zum Interview [↗](#)



„Unser Ziel ist der Abbau von NPLs. Mit unternehmerischem Geist und unserem Anspruch, faire Lösungen für säumige Verbraucher*innen und Unternehmen zu finden, konnten wir unsere führende Marktposition in Osteuropa bestätigen.“

Carsten Tidow

Geschäftsführer der EOS Gruppe und verantwortlich für die Region Osteuropa



„Der Dreiklang unseres Erfolgs in Westeuropa: **starke Investitionen, operative Exzellenz und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.**“

Sebastian Pollmer

Geschäftsführer der EOS Gruppe und verantwortlich für die Region Westeuropa



„Mit der Neustrukturierung der Regionen haben wir die **internationale Zusammenarbeit verstärkt und Synergien gehoben.**“

Dr. Stephan Ohlmeyer

Geschäftsführer der EOS Gruppe und verantwortlich für die Region Zentraleuropa

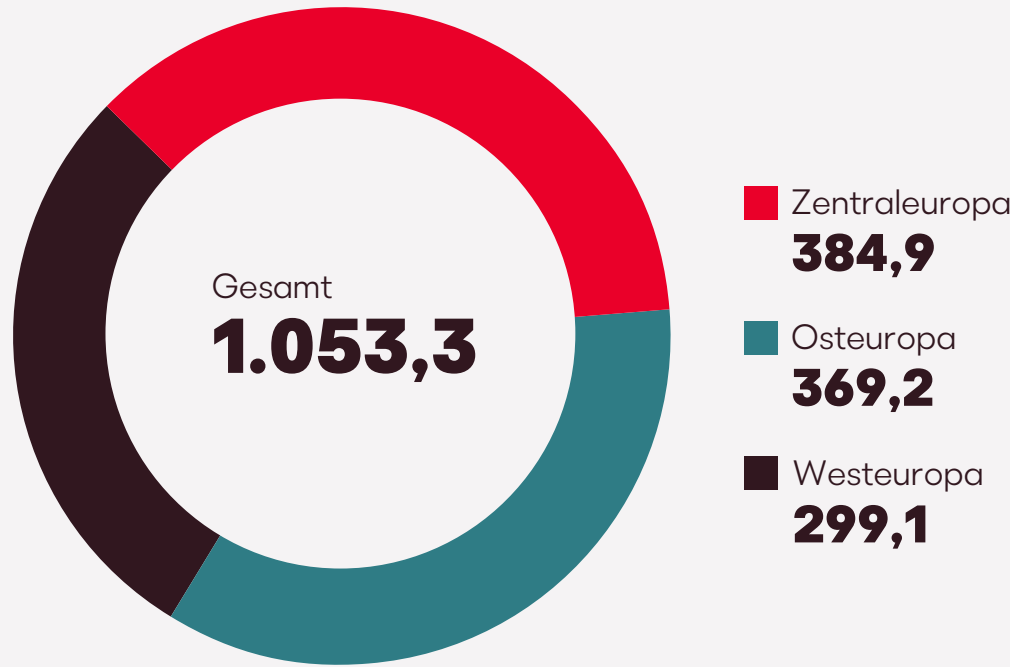
Ausführliche Einblicke in das Geschäftsjahr aus Sicht der EOS Regionen lesen Sie hier [↗](#)

Konzernumsatz nach Regionen

Im Geschäftsjahr 2024/25 konnte der EOS Konzern seinen Umsatz in allen Regionen steigern.

Um insgesamt 5,6 Prozent ist der Umsatz des EOS Konzerns im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Zentraleuropa ist mit einem Anteil von 36,6 Prozent und 384,9 Millionen Euro die umsatzstärkste Region. Haupttreiber dafür ist eine positive Entwicklung auf dem deutschen Markt. Hier sind signifikante Investitionen in Forderungspakete erfolgt. Außerdem trägt die operativ erfolgreiche Bearbeitung der Forderungen maßgeblich zur Umsatzsteigerung bei. Mit 369,2 Millionen Euro und 35,1 Prozent Anteil am Konzernumsatz konnte in Osteuropa der Umsatz um 7,6 Prozent gesteigert werden. Wesentliche Umsatzsteigerungen wurden in Griechenland, Polen, Rumänien, Serbien und Nordmazedonien erzielt. In der Region Westeuropa konnte der EOS Konzern seinen Vorjahresumsatz um 5,9 Prozent übertreffen und erreicht 299,1 Millionen Euro, die 28,4 Prozent des Konzernumsatzes ausmachen. Ausschlaggebend für diese positive Entwicklung ist unter anderem die effiziente operative Bearbeitung der in den letzten Jahren erworbenen NPL-Portfolios, insbesondere in den Gesellschaften in Portugal und Frankreich. [GRI 2-6](#) [GRI 201-1](#)

Konzernumsatz nach Regionen
Angaben in MEUR



Die EOS Gruppe

Changing finances for the better

Wir sind ein führender technologiebasierter Investor in Forderungs- und Immobilienportfolios und Experte in der Bearbeitung offener Forderungen. Mit mehr als 50 Jahren Erfahrung und Standorten in mehr als 20 Ländern bietet EOS weltweit smarte Services rund ums Forderungsmanagement. *Changing finances for the better* formuliert unseren Anspruch, die Finanzwelt aktiv mitzugestalten. Wir treiben den Fortschritt voran – digitale und automatisierte Prozesse machen uns dabei besser und effizienter. Jeden Tag arbeiten wir leidenschaftlich und wertebasiert daran, die Finanzen von Kunden und säumigen Verbraucher*innen zum Besseren zu verändern. GRI 2-6



Expertise: Wir investieren in NPLs

Wir kaufen, bewerten und bearbeiten Forderungsportfolios. Der Abbau von Non-Performing Loans (NPLs) ist elementar für eine stabile Wirtschaft, ihr Verkauf an Spezialisten wie EOS fördert Wachstum. Banken und Unternehmen können sich auf ihr Kerngeschäft fokussieren und es wird Kapital frei für neue Kredite und Investitionen.

Internationalität: Wir überwinden Grenzen

Die Stärke der EOS Gruppe liegt in ihrer breiten Aufstellung in Europa. Mit internationalen Projekten und dem Teilen von Best Practices lernen wir voneinander und profitieren von der Diversität unserer Gruppe. So schaffen wir Synergien und steigern unsere Innovationskraft.

Verantwortung: Wir arbeiten transparent und fair

Forderungsmanagement bedeutet für uns, Verantwortung zu übernehmen. Wir sind ethischem und nachhaltigem Handeln verpflichtet und haben dies in unserer Corporate-Responsibility-Strategie verankert. Säumigen Verbraucher*innen helfen wir, ihre Forderungen zu begleichen. Transparenz, Fairness und höchste Serviceansprüche gehören zu unseren Kernwerten.

Unsere Finanzlösungen

Unbesicherter Forderungskauf

EOS kauft von Banken und Unternehmen notleidende Forderungen, wie zum Beispiel Kredite, die nicht mehr bedient werden, oder überfällige Rechnungen. Die Verkäufer erhalten Liquidität und können sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. EOS übernimmt für sie die professionelle Bearbeitung der Portfolios.

Besicherter Forderungskauf

EOS erwirbt auch besicherte Forderungen, die durch Gegenwerte abgesichert sind, sowie Immobilien von Banken. Mit über 20 Jahren Erfahrung auf diesem Gebiet und einer umfassenden Fachexpertise übernimmt EOS die oft arbeitsintensive, sorgfältige Bearbeitung, um nachhaltige Lösungen für alle Beteiligten zu erreichen. Das kann eine Zahlungsvereinbarung für die Rückzahlung oder beispielsweise auch der Verkauf oder die Restrukturierung einer Immobilie sein.

Treuhandinkasso

Auch als Dienstleister übernimmt EOS die Beitreibung überfälliger Forderungen. Dank der langjährigen Expertise im Inkasso werden Außenstände auf ein Minimum reduziert und mit säumigen Verbraucher*innen faire Zahlungspläne vereinbart.

Unsere vier Handlungsfelder

Forderungsmanagement heißt, Verantwortung zu übernehmen

Wir übernehmen auf vielfältige Art und Weise Verantwortung. Umwelt, Soziales und Governance gehen bei EOS Hand in Hand, wobei wir als internationaler Finanzdienstleister den größten Impact in den Bereichen Soziales und Governance erzielen. Wir wollen Dinge zum Besseren verändern. Um dieses Ziel zu erreichen, haben wir in unserer Corporate Responsibility-Strategie vier Handlungsfelder definiert:



Financial Sustainability

EOS setzt sich für hohe, verbindliche Branchenstandards sowie für verantwortungsvolle Richtlinien ein. Nicht nur bei der Preisgestaltung von Portfoliokäufen, sondern auch bei unseren weiteren Investitionen beachten wir strenge Kriterien.

Responsible Collection

EOS steht für einen respektvollen und fairen Umgang mit Verbraucher*innen und für eine lösungsorientierte, nachhaltige Entschuldung.

Social Engagement

Wir übernehmen soziale Verantwortung. Sowohl innerhalb der EOS Gruppe selbst durch die Förderung von Empowerment, Vielfalt und Inklusion als auch in der Gesellschaft durch eigene Bildungsinitiativen.

Environmental Protection

Als Teil der Otto Group unterstützt EOS die Klimaschutzstrategie der Gruppe, die dem 1,5-Grad-Ziel des Pariser Klimaabkommens folgt. Gemeinsam arbeiten wir an zielgerichteten Maßnahmen.

Unser Nachhaltigkeitsmanagement

Wie wir Nachhaltigkeit in unserem Unternehmen verankern

Das Thema Nachhaltigkeit hat für EOS große Priorität. Wir haben uns das Ziel gesetzt, Nachhaltigkeit fest im Unternehmen zu verankern und voranzutreiben – deshalb liegt die Gesamtverantwortung für alle Nachhaltigkeitsthemen der EOS Gruppe bei unserem CEO. Der Fachbereich Corporate Development (CD) übernimmt die operative Verantwortung und Umsetzung sowie die strategische Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsthemen und stellt alle nachhaltigkeitsrelevanten Fortschritte und Aktivitäten halbjährlich dem EOS Board vor.

Gleichzeitig agiert der CD-Fachbereich dabei auch als Schnittstelle im Unternehmen und arbeitet eng mit zahlreichen Fachabteilungen (beispielsweise Group Governance und Group HR) sowie den Landesgesellschaften zusammen. Ein Ergebnis dieser Zusammenarbeit ist unsere Wesentlichkeitsanalyse, die die Basis unserer Nachhaltigkeitsstrategie bildet. Im Berichtsjahr hat EOS zudem die „International CR Community“ ins Leben gerufen, um internationale Kolleg*innen noch besser zu vernetzen. In den einzelnen Landesgesellschaften wurden dafür „CR Ambassadors“ als zentrale Ansprechpartner*innen ernannt, die – gemeinsam mit dem zentralen Nachhaltigkeitsmanagement der EOS Gruppe – den Austausch fördern und die Umsetzung von Nachhaltigkeitsinitiativen unterstützen. Mit dem Anspruch, jeden Tag besser zu werden, erheben wir kontinuierlich Daten, um unsere Fortschritte zu überwachen und Initiativen und Maßnahmen zu entwickeln, die anschließend von unserem Board genehmigt werden. [GRI 2-9](#) [GRI 2-12](#) [GRI 2-13](#) [GRI 2-14](#) [GRI 2-17](#)

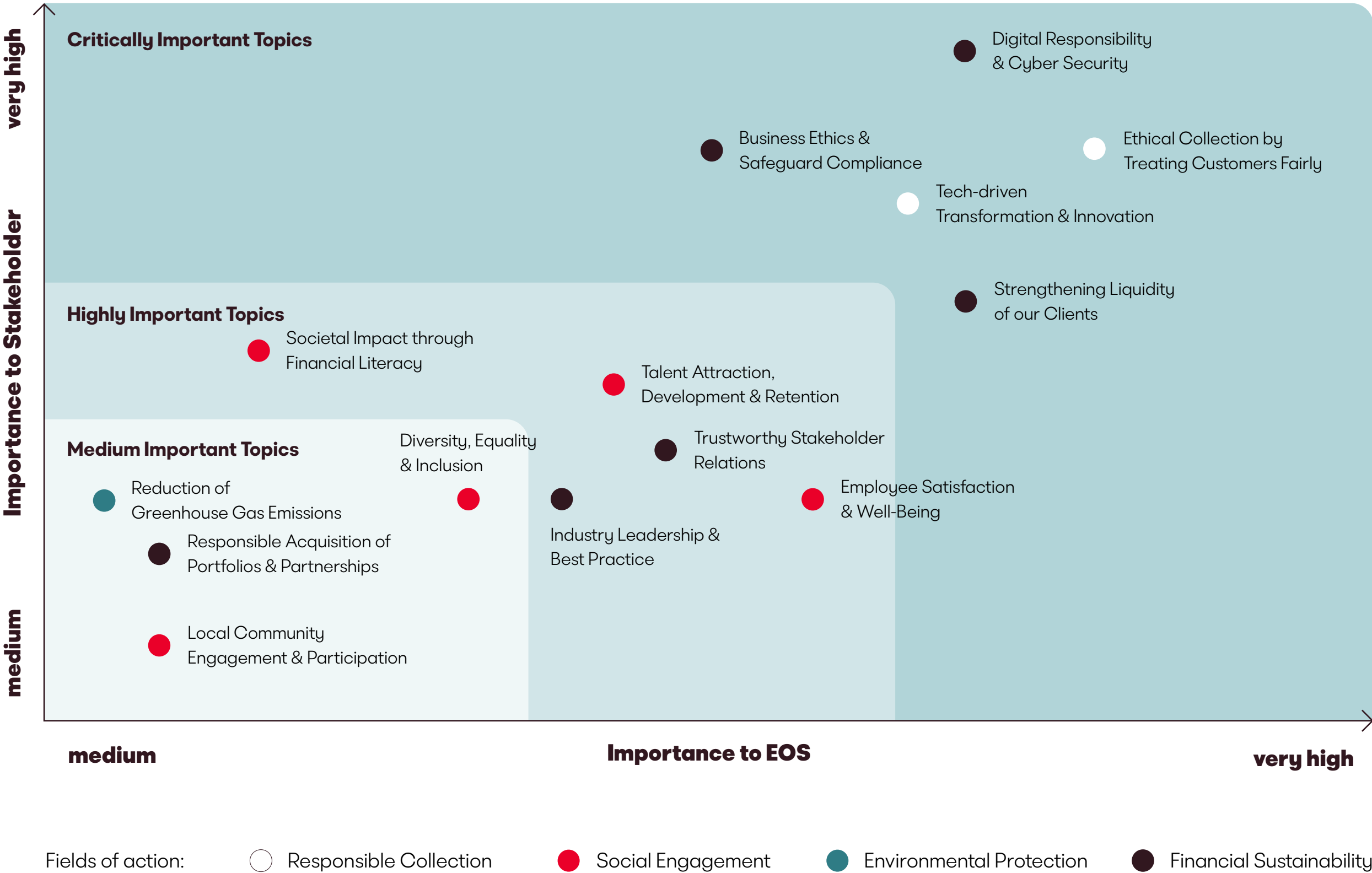
Wesentlichkeit ist der Ausgangspunkt unserer Nachhaltigkeitsstrategie

Wesentlichkeitsmatrix

Der Grundstein für unsere Nachhaltigkeitsstrategie und unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten ist unsere Wesentlichkeitsanalyse. Diese wurde gemeinsam mit internen und externen Expert*innen entwickelt. Die daraus resultierende Wesentlichkeitsmatrix bildet die wichtigsten Nachhaltigkeitsthemen sowohl aus EOS Unternehmenssicht (x-Achse) als auch aus Sicht unserer externen Stakeholder (y-Achse) ab.

Der Prozess unserer Wesentlichkeitsanalyse

In der Wesentlichkeitsanalyse 2022 haben wir die für EOS wichtigsten Themen als Grundlage für unsere Nachhaltigkeitsberichterstattung identifiziert. Zur Erstellung der Longlist wurde eine Status-quo- sowie eine Benchmark-Analyse durchgeführt und relevante internationale Berichtsstandards sowie Richtlinien und Regelwerke wurden einbezogen. In einem Workshop mit internen und externen Expert*innen haben wir anschließend die für uns wesentlichen Themen eingegrenzt, zusammengefasst und priorisiert. Dabei haben wir die Themen sowohl nach ihrer Relevanz für EOS (x-Achse) als auch nach ihrer Relevanz für unsere externen Stakeholder (y-Achse) bewertet. Bei der Bewertung der wesentlichen Themen für EOS haben wir die Inside-out- und Outside-in-Perspektive berücksichtigt, auch bekannt als doppelte Wesentlichkeit. GRI 2-29 GRI 3-1



Unsere wesentlichen Themen GRI 3-2

Financial Sustainability

Industry Leadership & Best Practice

Als Vorbild in der Branche setzen wir uns für ein faires und transparentes Inkassogeschäft ein. Unsere Mitgliedschaft in Branchenverbänden nutzen wir für den Austausch und für unser Anliegen, ethische Branchenstandards verbindlich zu etablieren.

Strengthening Liquidity of our Clients

Wir schaffen einen finanziellen Mehrwert für unsere Kunden, indem wir ihre Forderungen übernehmen und unsere Prozesse dabei einfach und digital gestalten. So können sich unsere Kunden auf ihr Kerngeschäft konzentrieren, zugleich stärken wir ihre Liquidität und führen finanzielle Mittel zurück in den Wirtschaftskreislauf.

Responsible Acquisition of Portfolios & Partnerships

In unsere Geschäftsentscheidungen fließen neben wirtschaftlichen auch soziale und ökologische Kriterien ein. So wenden wir bei der Auswahl von Portfolios und Partnern festgelegte Ausschlusskriterien an.

Trustworthy Stakeholder Relations

Die Beziehung zu unseren Stakeholdern ist für EOS von entscheidender Bedeutung und beruht auf einem regelmäßigen Austausch. Durch Zufriedenheitsbefragungen, Beteiligungsprozesse und Dialogformate wie Roundtables und Industrieevents laden wir unsere Stakeholder regelmäßig dazu ein, sich einzubringen, ihre Meinung zu äußern und mit uns in Diskussion zu treten.

Digital Responsibility & Cyber Security

Da wir mit sensiblen Daten unserer säumigen Zahler*innen und Kunden arbeiten, steht die Gewährleistung höchster Datenschutzstandards sowie der Cybersicherheit für uns an oberster Stelle. Dies sehen wir als Teil unserer digitalen Verantwortung.

Business Ethics & Safeguard Compliance

Faire Geschäftspraktiken sind in unserem Selbstverständnis verankert. Unsere Standards für Integrität, ethisches Verhalten und einen respektvollen Umgang haben wir in unserem Code of Conduct festgeschrieben.

8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM



16 FRIEDEN, GERECHTIGKEIT UND STARKE INSTITUTIONEN



17 PARTNERSCHAFTEN ZUR ERREICHUNG DER ZIELE



Responsible Collection

Ethical Collection by Treating Customers Fairly

Durch individuelle Lösungen sowie transparente und einfache Prozesse ermöglichen wir die Entschuldung unserer säumigen Zahler*innen. Dabei wahren wir stets einen fairen und respektvollen Umgang.

Tech-driven Transformation & Innovation

Wir nutzen technologische Innovationen und datenbasierte Erfolgsprognosen, um die Entschuldungsprozesse zu optimieren. So können wir sowohl kunden- als auch verbraucherorientierte, digitale Services anbieten.

16 FRIEDEN, GERECHTIGKEIT UND STARKE INSTITUTIONEN



Unsere wesentlichen Themen

GRI 3-2 (Fortsetzung)

Social Engagement

Societal Impact through Financial Literacy

Durch unsere zahlreichen Bildungsinitiativen setzen wir uns für mehr Finanzbildung in unserer Gesellschaft ein. So schult unter anderem die von EOS gegründete gemeinnützige finlit foundation in vielen europäischen Ländern Kinder und Jugendliche zum Thema Finanzen. Damit tragen wir zu einem gesunden Wirtschaftssystem bei und beugen Überschuldung vor.

Diversity, Equality & Inclusion

Bei EOS wird jede*r Mitarbeiter*in gleich behandelt, unabhängig zum Beispiel von Geschlecht, religiöser Orientierung oder Herkunft. In unserem Arbeitsalltag leben wir Inklusion und Integrität und es herrscht eine strikte Antidiskriminierungspolitik.

Talent Attraction, Development & Retention

Um einen ausgezeichneten Service anzubieten, benötigen wir gut ausgebildete und motivierte Mitarbeitende. Diese Talente wollen wir im Unternehmen halten und weiterentwickeln. Dafür bieten wir beispielsweise regelmäßige Weiterbildungsmöglichkeiten in Form von Schulungen und Trainings, attraktive Mitarbeitendenvorteile sowie flexible Arbeitsmodelle an.

Local Community Engagement & Participation

Als Teil der lokalen Gemeinschaften setzt sich EOS vielerorts aktiv für diese ein. Daher unterstützen wir Bildungsinitiativen und fördern gesellschaftliches Engagement unserer Mitarbeitenden während der Arbeitszeit. Mithilfe von konkreten Maßnahmen wollen wir zur Stärkung der lokalen Gemeinschaften beitragen.

Employee Satisfaction & Well-Being

Die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter*innen hat höchste Priorität für uns. Durch unser positives und wertschätzendes Arbeitsklima steigern wir die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden und unterstützen Maßnahmen zur Förderung der mentalen und physischen Gesundheit.

3

GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN

4

HOCHWERTIGE BILDUNG

5

GESCHLECHTERGLEICHHEIT

8

MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM

10

WENIGER UNGLEICHHEITEN

17

PARTNERSCHAFTEN ZUR ERREICHUNG DER ZIELE

Environmental Protection

Reduction of Greenhouse Gas Emissions

Als Teil der Otto Group tragen wir zur Erreichung des Science-based Target (SBT) unseres Mutterkonzerns bei – der Reduktion der konzernweiten absoluten Treibhausgasemissionen bis zum Ende des Geschäftsjahres 2031/32 um 42 Prozent*. Indem wir unsere Emissionen berechnen, legen wir Reduktionspotenziale offen und können gezielt Maßnahmen ergreifen.

13 MASSNAHMEN ZUM KLIMASCHUTZ



* Im Vergleich zum Geschäftsjahr 2021/22, laut Science-based Target (SBT) und gemäß dem 1,5-Grad-Ziel des Pariser Klimaabkommens; die offizielle Zielformulierung kann auf der [Website der SBTi](#) eingesehen werden.

Unsere Verpflichtung im UN Global Compact

Seit 2021 ist die EOS Gruppe Unterzeichnerin des UN Global Compact, der weltweit größten Initiative für nachhaltige und verantwortungsvolle Unternehmensführung. Damit verpflichtet sich EOS zur Einhaltung der zehn Prinzipien des UN Global Compact in den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung.

Im Rahmen dieser Selbstverpflichtung haben wir unternehmensspezifische Ziele abgeleitet. Aus den 17 Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen wurden die acht SDGs identifiziert, auf die wir am wirkungsvollsten einzahlen können. Diese SDGs sowie die damit verbundenen Kennzahlen und Ziele sind ein zentraler Bestandteil unserer Corporate-Responsibility-Strategie. Einzelne Initiativen und Maßnahmen zahlen in Teilen auf weitere SDGs ein und werden, soweit sinnvoll, ebenfalls in die Berichterstattung einfließen. GRI 2-23



ESG Ratings: Transparenz und Verantwortung

Die EOS Gruppe wurde im Jahr 2025 erneut für ihre herausragenden Leistungen im Bereich Umwelt, Soziales und Unternehmensführung (ESG) ausgezeichnet. Die renommierte Ratingagentur Morningstar Sustainalytics verlieh uns sowohl die Auszeichnung „Top Rated Industry“ als auch „Top Rated Regional“.

„Mit dem unabhängigen ESG Rating machen wir unseren Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung transparent. Die Spitzenplatzierungen zeigen, dass unsere Strategie der unternehmerischen Verantwortung erfolgreich ist und wir in vielen Bereichen sehr gut aufgestellt sind“, erklärt CEO Marwin Ramcke.

Darüber hinaus hat die EOS Gruppe Ende 2024 ein positives erstes ESG Rating von EcoVadis erhalten. EOS gehört demnach zu den Top 12 Prozent der nachhaltigsten Unternehmen der Branche und wurde mit der Bronzemedaille von EcoVadis ausgezeichnet.

Alle Auszeichnungen unterstreichen unser kontinuierliches Streben nach verantwortungsvollem und nachhaltigem Handeln.

This Annual and Sustainability Report contains information developed by Sustainalytics (www.sustainalytics.com). Such information and data are proprietary of Sustainalytics and /or its third party suppliers (Third Party Data) and are provided for informational purposes only. They do not constitute an endorsement of any product or project, nor an investment advice and are not warranted to be complete, timely, accurate or suitable for a particular purpose. Their use is subject to conditions available at <https://sustainalytics.com/legal-disclaimers>.



Financial Sustainability

EOS setzt sich für hohe, verbindliche Branchenstandards sowie für verantwortungsvolle Richtlinien ein. Nicht nur bei der Preisgestaltung von Portfoliokäufen, sondern auch bei unseren weiteren Investitionen beachten wir strenge Kriterien.



Industry Leadership & Best Practice

Als Vorbild in der Branche setzen wir uns für ein faires und transparentes Inkassogeschäft ein. Unsere Mitgliedschaft in Branchenverbänden nutzen wir für den Austausch und für unser Anliegen, ethische Branchenstandards verbindlich zu etablieren. [GRI 3-3](#)

Anerkannter Partner mit internationaler Expertise

Unternehmen der EOS Gruppe zählen in vielen Märkten Europas zu den führenden Käufern notleidender Forderungen, kurz NPLs (Non-Performing Loans). Auch im Geschäftsjahr 2024/25 gelangen EOS signifikante Investitionen, zum Beispiel gemeinsam mit Co-Investitionspartnern.

EOS in Deutschland

Wichtige Schritte in einem herausfordernden Markt

EOS in Deutschland investiert seit Februar 2025 mit einem großen internationalen Co-Investor in Bankenportfolios. Die EOS Gruppe profitiert hier von ihrer internationalen Aufstellung und den Erfahrungen in anderen Ländern.

”

**Der Aufbau dieser Investitions-
kooperation war im
vergangenen Geschäftsjahr
eine große Teamleistung
verschiedener Fachabteilungen.
Vielen Dank an alle Kolleg*innen
für die gute crossfunktionale
Zusammenarbeit. Wir freuen
uns, dass wir von den
Erfahrungen aus anderen
Ländern profitieren und die
Position von EOS in Deutschland
damit nachhaltig stärken
konnten.“**

Juliane Schmid

Geschäftsführerin bei EOS
in Deutschland



”

Bei EOS in Griechenland setzen wir auf Innovation, Vertrauen und Respekt, um für alle Beteiligten die beste Lösung zu finden. Indem

wir diese Werte an erste Stelle setzen, leisten wir einen wesentlichen Beitrag zum griechischen NPL-Markt und bereiten den Weg für eine wirtschaftlich erfolgreichere Zukunft.“

Anthony MessadosGeschäftsführer von EOS
in Griechenland**EOS in Griechenland
Stark in Ankauf und Service**

Nach einer grundlegenden Umstrukturierung im Jahr 2022 ist EOS in Griechenland in der Lage, agil wie ein Start-up zu handeln und zugleich die langjährige Erfahrung am Markt zu nutzen. Diese Kombination bietet eine außergewöhnlich gute Ausgangsbasis für den Erwerb von NPL-Portfolios. So gelang EOS in Griechenland im vergangenen Geschäftsjahr der Ankauf eines großen Forderungspakets mit einem Nennwert von rund 500 Millionen Euro. Damit unterstützt das Unternehmen den Abbau notleidender Kredite (NPLs) und bietet zugleich faire Lösungen für Verbraucher*innen.

**EOS in Polen
Erfolgreiche Partnerschaft**

EOS in Polen zählt zu den größten Käufern von NPL-Portfolios im Markt und ist gleichzeitig bekannt als verlässlicher Partner mit hohen Standards hinsichtlich Transaktionsprozessen und transparenter Zusammenarbeit. Diese Eigenschaften haben sich auch in der fortlaufenden Zusammenarbeit mit der International Finance Corporation (IFC), einem Mitglied der Weltbankgruppe, auf dem polnischen Markt bewährt. Die positive Bilanz: Nahezu das gesamte für das Geschäftsjahr 2024/25 geplante Budget haben EOS und IFC in Forderungspakete investiert. Somit konnte der Investitionsplan eingehalten werden und alle gemeinsamen Ziele wurden erreicht.



”

Unabhängig von den Marktbedingungen verbessern wir unsere Prozesse und bauen unsere Präsenz als stabiler Investor aus. So werden wir am Markt als anerkannter Partner wahrgenommen. Die zugewiesenen Budgets investieren wir trotz starken Wettbewerbs konsequent und erfolgreich.“

Dariusz PetynkaGeschäftsführer von EOS
in Polen

Inhalt
Über EOS
Financial Sustainability
Responsible Collection
Social Engagement
Environmental Protection
Anhang

Der Geschäftsverlauf im Jahr 2024/25

Umsatzentwicklung nach Regionen

in TEUR

	2024/25		2023/24		Veränderung zum Vorjahr
	in TEUR	%	in TEUR	%	%
Zentraleuropa	384.946	36,6	371.733	37,3	3,6
Osteuropa	369.180	35,1	343.143	34,4	7,6
Westeuropa	299.143	28,4	282.404	28,3	5,9
EOS Konzern	1.053.269	100,0	997.280	100,0	5,6

Im Geschäftsjahr 2024/25 lag der Umsatz des EOS Konzerns mit einem Plus von 5,6 Prozent und insgesamt 1,1 Milliarden Euro leicht über dem Vorjahr (997,3 Millionen Euro). Den größten Anteil von 36,6 Prozent am Konzernumsatz verzeichneten die Gesellschaften in Zentraleuropa mit 384,9 Millionen Euro. Auf einem ähnlich hohen Niveau lag der Umsatzanteil von 35,1 Prozent in Osteuropa. In der Region konnte der EOS Konzern 369,2 Millionen Euro Umsatz erzielen. Die EOS Gesellschaften in der Region Westeuropa erwirtschafteten 299,1 Millionen Euro, das sind 28,4 Prozent des Konzernumsatzes. GRI 201-1

Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung (Kurzfassung)

in TEUR

	2024/25	2023/24
Umsatzerlöse	1.053.269	997.280
Summe der betrieblichen Erträge	1.063.164	1.008.484
Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA)	460.757	412.919
Ergebnis vor Steuern (EBT)	375.848	312.921
Jahresüberschuss	293.702	244.349

Der EOS Konzern erzielte im Geschäftsjahr 2024/25 ein Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) in Höhe von 460,8 Millionen Euro (Vorjahr: 412,9 Millionen Euro). Die Umsatzerlöse sind im Vergleich zum Vorjahr um 5,6 Prozent bzw. 56,0 Millionen Euro leicht gestiegen. Das Niveau der Umsatzerlöse konnte aufgrund außerordentlich hoher getätigter Investitionen in den Vorjahren sowie im aktuellen Geschäftsjahr gehalten werden. Insbesondere in Griechenland und Deutschland kam es zu einer deutlichen Steigerung der Umsätze.

Vermögenslage

in TEUR

	28.02.2025	in %	29.02.2024	in %
Anlagevermögen	169.196	5,0	174.247	5,4
Angekaufte Forderungen, Immobilien im Vorratsvermögen und Brückenkredite*	2.821.751	84,1	2.739.113	85,1
Forderungen	49.990	1,5	70.565	2,2
Liquide Mittel	253.248	7,5	174.217	5,4
Sonstige Aktiva	60.099	1,8	61.168	1,9
Gesamtvermögen	3.354.284	100,0	3.219.310	100,0

Das Gesamtvermögen des EOS Konzerns wuchs im Vergleich zum Vorjahr um 4,2 Prozent auf insgesamt 3,4 Milliarden Euro. Die Bilanzsumme besteht zu 74,7 Prozent (Vorjahr: 76,1 Prozent) aus angekauften Forderungen und zu 9,5 Prozent (Vorjahr: 9,0 Prozent) aus Immobilien im Vorratsvermögen.

* Wirtschaftliche Darstellung.

Aus rechnerischen Gründen können in Tabellen und Texten Rundungsdifferenzen auftreten.

Eigenkapital und Finanzierung

in TEUR

	28.02.2025	in %	29.02.2024	in %
Eigenkapital	1.620.297	48,3	1.284.506	39,9
Rückstellungen	73.000	2,2	69.485	2,2
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	41.686	1,2	87.665	2,7
Verbindlichkeiten gegenüber nahestehenden Personen und Unternehmen	1.347.939	40,2	1.411.266	43,8
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	56.335	1,7	142.459	4,4
Sonstige Verbindlichkeiten	215.026	6,4	223.930	7,0
Gesamtfinanzierung	3.354.284	100,0	3.219.310	100,0

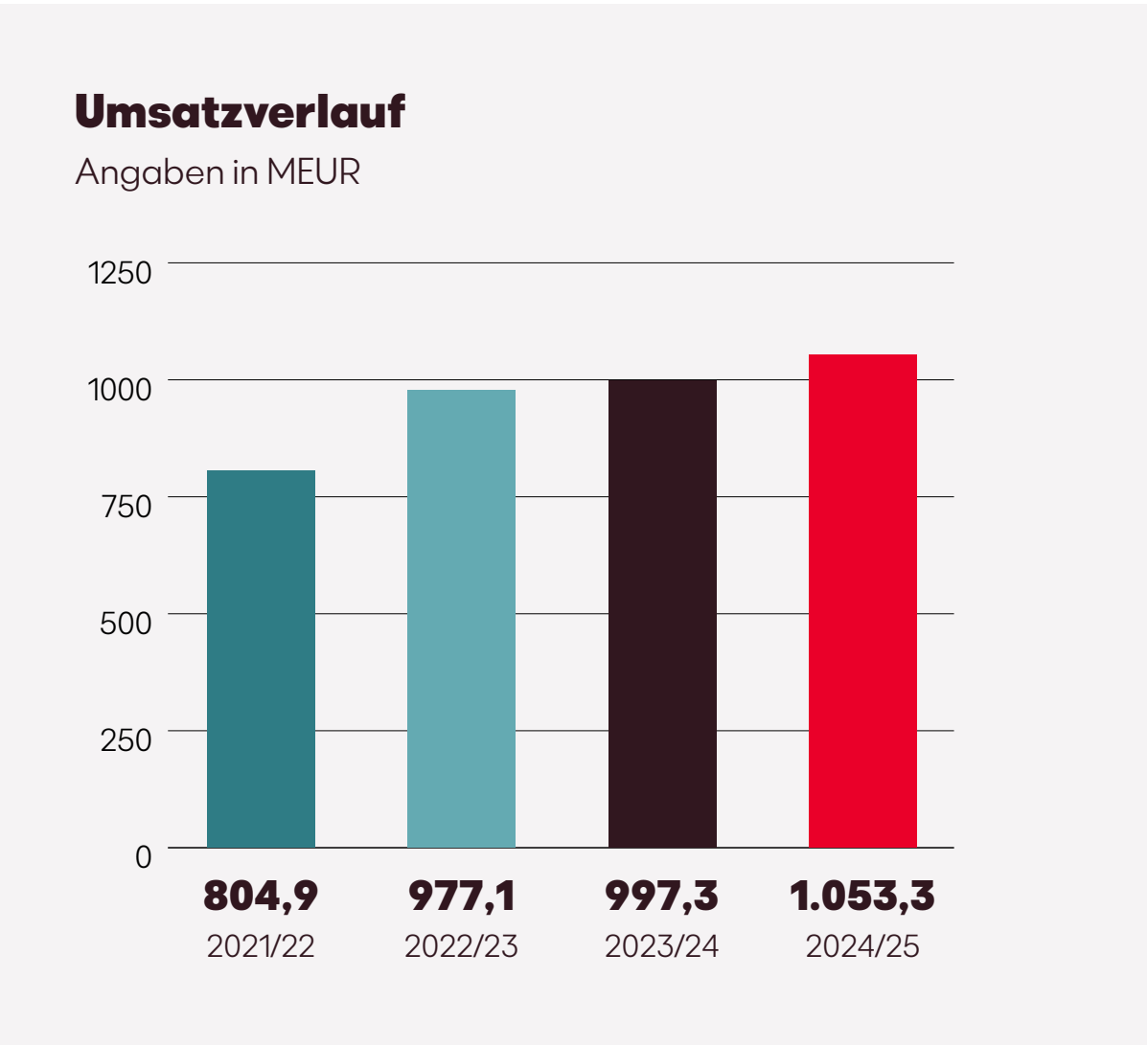
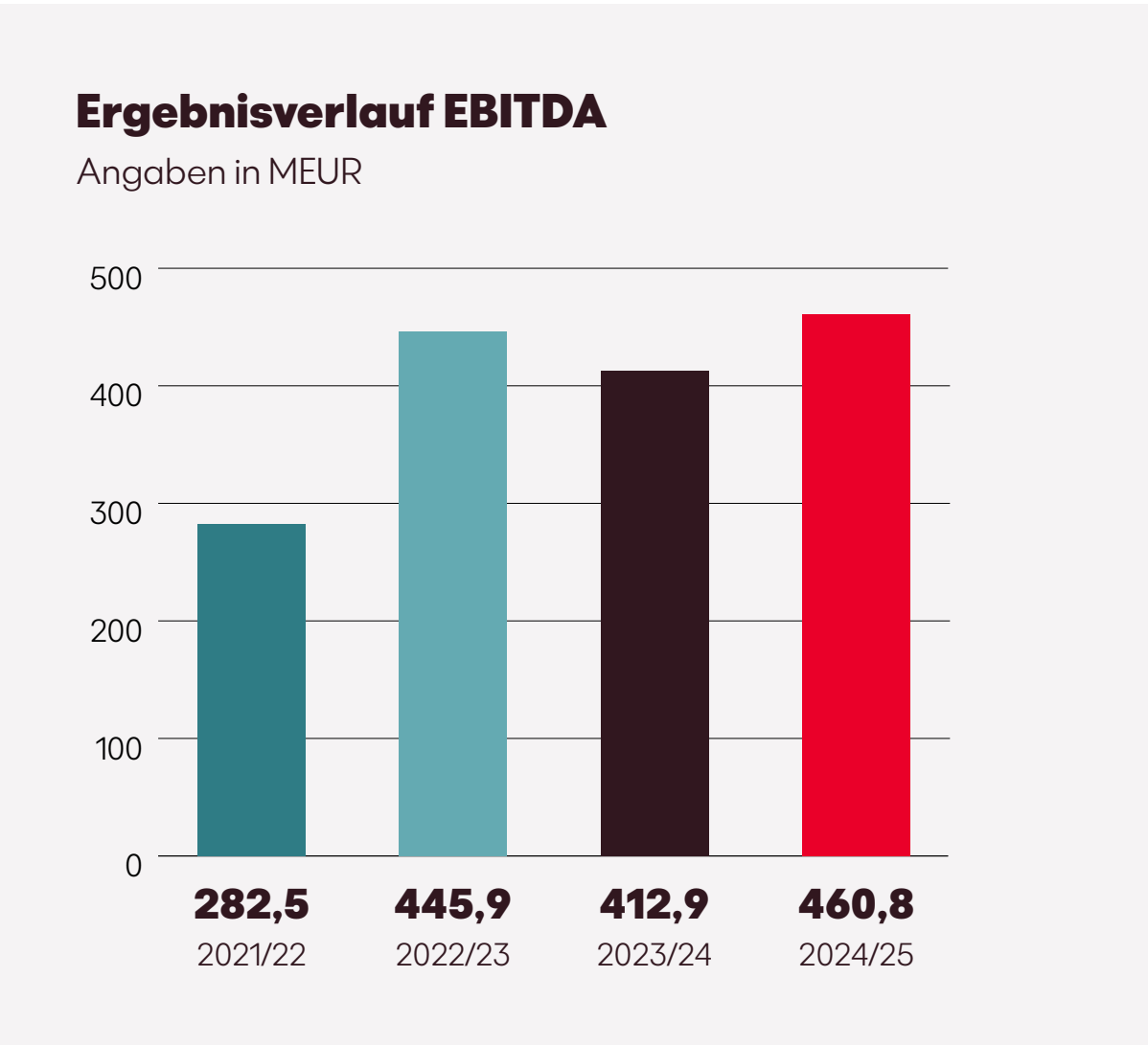
Die Gesamtfinanzierung erhöhte sich im abgelaufenen Geschäftsjahr gegenüber dem Vorjahr um 135,0 Millionen Euro auf 3,4 Milliarden Euro.

Das Eigenkapital konnte um rund 0,3 Milliarden Euro auf 1,6 Milliarden Euro gesteigert werden, was unter anderem an einer teilweisen Gewinnthesaurierung lag. Die Eigenkapitalquote stieg auf 48,3 Prozent (Vorjahr: 39,9 Prozent) – ein für einen Finanzdienstleister vergleichsweise sehr hohes Niveau.

Der EOS Konzern finanziert sich daneben auch durch Darlehensaufnahme bei Kreditinstituten und dem Gesellschafter. Der überwiegende Teil dieser Finanzierung befindet sich weiterhin im kurzfristigen Laufzeitband, das sich gegenüber dem Vorjahr von 88 Prozent auf 89 Prozent der Fremdfinanzierung leicht erhöht hat.

Umsatzentwicklung und Ergebnis

Im Geschäftsjahr 2024/25 lagen Umsatz und Ergebnis (EBITDA) über dem Vorjahresniveau. Die Gründe dafür liegen insbesondere in einer signifikanten Steigerung der Investitionen in Forderungsportfolios sowie in einer hervorragenden operativen Performance bei der Bearbeitung der NPL-Portfolios, die in den vergangenen Jahren erworben wurden. GRI 201-1



Aus rechnerischen Gründen können in Tabellen und Texten Rundungsdifferenzen auftreten.



Strengthening Liquidity of our Clients

Wir schaffen einen finanziellen Mehrwert für unsere Kunden, indem wir ihre Forderungen übernehmen und unsere Prozesse dabei einfach und digital gestalten. So können sich unsere Kunden auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. Zugleich stärken wir ihre Liquidität und führen finanzielle Mittel zurück in den Wirtschaftskreislauf. [GRI 3-3](#)

Anforderungen der Kunden im Fokus

Kunden vertrauen auf das breite Leistungsspektrum der EOS Gruppe. Vier Beispiele aus dem Geschäftsjahr 2024/25 zeigen, welche unterschiedlichen Lösungen EOS für Banken bietet, notleidende Forderungen oder auch laufende Kredite zu verkaufen, um damit ihre finanziellen Risiken zu minimieren.

Im Berichtszeitraum hat EOS mehr als

2,2
Milliarden Euro



an Liquidität in den Wirtschaftskreislauf zurückgeführt – ein messbarer Beitrag zur Stabilität und Zukunftsfähigkeit der europäischen Finanzlandschaft.

EOS in Frankreich kauft signifikantes Forderungspaket

Frankreich zählt mit rund 125 Milliarden Euro an notleidenden Krediten zu den größten NPL-Märkten Europas. EOS ist eines von wenigen Unternehmen, das bisher durch die französische Bankenaufsicht L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) offiziell für das Management notleidender Kredite lizenziert wurde.

„EOS in Frankreich unterstützt Banken beim Abbau notleidender Kredite. Wir kaufen besicherte wie auch unbesicherte Forderungen und bieten professionelles Forderungsmanagement, das höchste Standards für Transparenz, Verbraucherschutz und Abwicklung erfüllt. So leisten wir einen Beitrag zu einem stabileren und gesünderen Finanzumfeld“, sagt Nathalie Lameyre, Geschäftsführerin bei EOS in Frankreich. 2024 zum Beispiel konnte EOS France erfolgreich ein Bankenportfolio mit einem Nennwert von über 200 Millionen Euro erwerben. Das Portfolio umfasste rund 4.000 Einzelfälle aus unterschiedlichen Kreditarten.



Nathalie Lameyre

Geschäftsführerin bei EOS
in Frankreich



EOS in Rumänien kauft Portfolio mit laufenden Krediten

Manchmal entscheiden Banken, sich aus bestimmten Märkten komplett zurückzuziehen. Die Besonderheit: In den Portfolios befinden sich nicht nur notleidende, sondern auch laufende Kredite, sogenannte „Performing Loans“. Eine solche großvolumige Transaktion hat EOS in Rumänien im vergangenen Geschäftsjahr erfolgreich umgesetzt. Als Käufer erfüllte diese EOS Landesgesellschaft sämtliche regulatorischen und qualitativen Anforderungen. „Wir haben ein interdisziplinäres Team mit unterschiedlichen Expert*innen aufgestellt und in kürzester Zeit eine ‚Performing-Loan‘-IT-Infrastruktur aufgebaut. Das Feedback der Bank war sehr positiv. Unser besonderer Dank gilt den beteiligten Kolleg*innen“, sagt Adrian Boghiu, Geschäftsführer von EOS in Rumänien.

Auf unserer Website bieten wir zusätzliche Einblicke in unsere Arbeit als Experte für NPL-Portfolios.

[Zum Artikel](#)



Partner für alle distressed Asset-Klassen

In den Bilanzen europäischer Banken befanden sich laut EZB im dritten Quartal 2024 rund 361 Milliarden Euro an notleidenden Krediten (NPL). Besonders Bankenaufsichten und Zentralbanken drängen die Institute dazu, Risiken konsequent abzubauen. Banken fehlt es häufig an der notwendigen Expertise, um die vorhandenen Assets effizient zu verwerten. Dabei ist die in den notleidenden Krediten gebundene Liquidität entscheidend für neue Investitionen, Kreditvergaben und für eine florierende Wirtschaft. Als einer der führenden Käufer für NPL in Europa ist EOS hier ein starker Partner, um die Bankbilanzen zu entlasten.

„Wir haben die Expertise, alle distressed Asset-Klassen zu kaufen und fachgerecht zu bearbeiten“, sagt Karel Smerak, NPL Director bei EOS. Ob besichert, unbesichert oder auch Immobilien, EOS bietet Komplettlösungen aus einer Hand und hat jahrzehntelange Erfahrung in der Bearbeitung dieser Fälle. Als Teil der Otto Group steht EOS zudem für langfristige Stabilität, gesellschaftliche Verantwortung und ethisches Forderungsmanagement.



Finanzielle Sicherheit durch Forward Flow

In Belgien unterstützt die Landesgesellschaft EOS Aremas Banken wie BNP Paribas Fortis seit vielen Jahren dabei, ihre Bilanzen gezielt zu entlasten – insbesondere durch sogenannte Forward-Flow-Vereinbarungen. Diese regelmäßigen Verkäufe unbesicherter Forderungen tragen zu einem stabilen Finanzsektor bei. Auch in Deutschland, Frankreich oder Rumänien nutzen Banken Forward Flows mit EOS.

EOS Aremas ist der größte Anbieter für Forderungsmanagement im Land. Durch seine Wurzeln in der Bankenbranche kennt das Unternehmen die Anforderungen seiner Partner genau. „Die enge Zusammenarbeit mit BNP Paribas Fortis und der Consumer-Finance-Tochtergesellschaft Alpha Credit wurde bereits mehrfach erneuert – ein deutliches Zeichen für zuverlässige Qualität, Kontinuität und Ergebnisorientierung“, betont Roel Dumont, Geschäftsführer von EOS Aremas in Belgien (im Bild links: Roel Dumont, Geschäftsführer von EOS Aremas in Belgien, im Bild rechts: Gaëtan Vercruysse, CEO von Alpha Credit NV).

Hohes Investitionsvolumen im Geschäftsjahr 2024/25

Investitionen in Forderungen und Immobilien

in TEUR	unbe-sichert	besichert/ Bridge Loans/ REO *	Summe
Westeuropa	223.478	111.392	334.871
Zentraleuropa	171.273	8.416	179.689
Osteuropa	98.350	213.684	312.035
Summe	493.102	333.493	826.594

Der EOS Konzern investierte im Geschäftsjahr 2024/25 insgesamt 826,6 Millionen Euro in den Ankauf unbesicherter und besicherter Forderungen sowie Immobilien. Das ist ein signifikanter Anstieg um mehr als 40 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Den größten Teil der NPL-Pakete hat EOS auf dem westeuropäischen Markt gekauft und dort 334,9 Millionen Euro investiert. Bedeutende Transaktionen konnten in Frankreich und Portugal durchgeführt werden. In Osteuropa hat der EOS Konzern 312,0 Millionen Euro in Forderungsportfolios investiert, wobei wesentliche Anteile auf den griechischen, polnischen und rumänischen Markt entfielen. In Zentraleuropa blieben Forderungskäufe insgesamt herausfordernd. Positiv haben sich die Investitionen in Deutschland entwickelt. EOS in Deutschland konnte seine Wettbewerbsfähigkeit deutlich steigern und hat signifikante Bankenportfolios erworben. Der EOS Konzern investierte in der Region Zentraleuropa insgesamt 179,7 Millionen Euro in Forderungen und Immobilien.

Buchwert angekaufter Forderungen und Immobilien

in TEUR	unbe-sichert	besichert/ Bridge Loans/ REO *	Summe
Westeuropa	800.994	332.580	1.133.574
Zentraleuropa	504.711	216.607	721.318
Osteuropa	411.903	559.512	971.415
Summe	1.717.608	1.108.700	2.826.307

Der Buchwert der zum Ende des Geschäftsjahres bilanzierten Portfolios liegt bei 2,8 Milliarden Euro. Dies bedeutet eine Steigerung um rund 87,2 Millionen Euro im Vergleich zum Vorjahr.

Der Wert unbesicherter Forderungen ist im Vergleich zum Vorjahr um 33,9 Millionen Euro leicht gesunken, während der Wert für besicherte Portfolios und Gebäude um 121,1 Millionen Euro angestiegen ist. Die Gesellschaften in Westeuropa weisen mit 1,1 Milliarden Euro gruppenweit den höchsten Portfolio-Buchwert auf, gefolgt von Osteuropa mit 971,4 Millionen Euro und Zentraleuropa mit 721,3 Millionen Euro.

Aus rechnerischen Gründen können in Tabellen und Texten Rundungsdifferenzen auftreten.
* REO für Real Estate Owned.

Investitionen gesteigert

Geschäftsjahr 2023/24:	Geschäftsjahr 2024/25:
583,5	826,6
Millionen Euro	Millionen Euro

Investitionen in unbesicherte und besicherte Forderungen sowie Immobilien



Responsible Acquisition of Portfolios & Partnerships

In unsere Geschäftsentscheidungen fließen neben wirtschaftlichen auch soziale und ökologische Kriterien ein. So wenden wir bei der Auswahl von Portfolios und Partnern festgelegte Ausschlusskriterien an.

Nachhaltige Investitionen für eine stärkere Wirtschaft

2024 hat die EOS Gruppe die Kooperation mit der International Finance Corporation (IFC), einem Mitglied der Weltbankgruppe, auf den bulgarischen Markt ausgeweitet. Die Kooperation zielt darauf ab, gleichermaßen die Liquidität von Unternehmen und die Verschuldungssituation von Verbraucher*innen zu verbessern.

„Wir sind **sehr stolz darauf, Teil der Zusammenarbeit mit der IFC zu sein** und mit nachhaltigen Investments die bulgarische Wirtschaft zu stärken. Es ist die erste Kooperation dieser Art in Bulgarien.“

Emil Krastev

Stellvertretender Geschäftsführer, EOS in Bulgarien

EOS und die IFC haben im vergangenen Geschäftsjahr in Bulgarien nachhaltige Investmentstrukturen für den Ankauf von NPL- und Immobilienportfolios sowie für die Finanzierung von Überbrückungskrediten (Bridge Loans) aufgebaut. Alle Investitionen erfolgen unter Berücksichtigung eines selbstentwickelten Environmental and Social Management Systems (ESMS). Damit prüfen Mitarbeitende von EOS die sozialen und ökologischen Auswirkungen, beispielsweise eines NPL-Kaufs, im gesamten Prozess – von der Bewertung des Forderungspakets bis zum Abschluss der Investition.

Seit 2022 kooperiert EOS erfolgreich mit der IFC in Kroatien, Bosnien und Herzegowina, Rumänien und Serbien. 2024 kam Polen als weiteres Land hinzu; Ende des Geschäftsjahres 2024/25 folgte Bulgarien. [GRI 3-3](#)

Teil eines Familienunternehmens

EOS ist Teil der Otto Group und damit Teil eines Familienunternehmens. Genau wie unser Mutterkonzern handeln wir daher langfristig und risikobewusst. Die Preise unserer Portfolios gestalten wir nachhaltig, damit sie den wirtschaftlichen Interessen und ethischen Standards aller Beteiligten gerecht werden.

Wie EOS Partner auswählt

Für die Wahl von Partnern und Kunden hat die EOS Gruppe feste Vorgaben: Eine gruppenweite Branchen-Blacklist schließt die Zusammenarbeit mit Unternehmen zum Beispiel aus den Bereichen Pornografie und Prostitution aus, ebenso mit Anbietern von Online-Glücksspielen und Abfällen sowie mit unseriösen Mikrokredit-Firmen. EOS stellt außerdem sicher, dass alle anwendbaren Sanktionslisten eingehalten werden. Darüber hinaus überprüft EOS im Rahmen eines jährlichen Audits alle seine Partner hinsichtlich ihres Umgangs mit Menschenrechten und kriminellen Handlungen wie Geldwäsche und Korruption. Zusätzlich verschafft sich EOS bei persönlichen Besuchen unserer Cross-border Partner mindestens alle zwei Jahre einen Eindruck der Arbeitsbedingungen vor Ort.

Um selbst einen fairen Umgang mit Lieferanten zu gewährleisten, hat die EOS Gruppe 2024 einen Supplier Code of Conduct im gesamten Unternehmen verankert. Er orientiert sich an den Prinzipien des United Nations Global Compact. Damit diese Verhaltensgrundsätze für beide Seiten verbindlich gelten, sind sowohl der Code of Conduct als auch der Supplier Code of Conduct fester Bestandteil unserer Verträge.

[GRI 2-23](#)

[GRI 2-24](#)

[GRI 3-3](#)



Drei Fragen an ...

Petra Scharner-Wolff, CEO der Otto Group

1 Was sind deine Ziele für die Otto Group in deiner neuen Rolle als CEO?

Petra Scharner-Wolff: Mein und unser übergeordnetes Ziel ist es, entlang der neuen strategischen Agenda, die wir im Konzernvorstand verabschiedet haben, mittel- und langfristig wieder zu starkem Wachstum zurückzukehren, neue Chancen konsequent zu ergreifen und die Otto Group nachhaltig zukunftsfähig aufzustellen. Wir wollen unser Kernportfolio in Bezug auf Umsatz und Gewinn auf eine ganz neue Stufe heben und mutig und entschlossen in neue Geschäftsbereiche investieren. Dabei fokussieren wir uns auf Geschäftsmodelle, mit denen wir sehr passgenau die spezifischen Bedürfnisse ganz unterschiedlicher Gruppen von Kunden und Partnern bedienen – von Handel über Services bis hin zu Finanzdienstleistungen.

2 Wie kann die EOS Gruppe aus deiner Sicht dazu beitragen?

Petra Scharner-Wolff: Wir haben das klare Ziel, die finanzielle Stärke der einzelnen Unternehmenseinheiten und das Fundament für kräftiges Wachstum auch weiterhin ambitioniert auszubauen. Um dazu in der Lage zu sein, benötigen wir

die nötige Profitabilität und Investmentfähigkeit. Das Ziel ist also eine weiter zunehmende finanzielle Robustheit, die uns als Konzern in die Lage versetzen wird, mittelfristig nachhaltig zu investieren und dies aus dem operativen Geschäft finanzieren zu können. Dabei spielt die EOS Gruppe eine entscheidende Rolle – genauso übrigens wie bei unserer angestrebten weiteren Internationalisierung, wenn es um zukünftiges Wachstum in Europa geht.

3 Was macht EOS aus deiner Sicht zu einem starken Partner für Banken und Unternehmen, aber auch für die Wirtschaft in Europa insgesamt?

Petra Scharner-Wolff: Als hundertprozentige Tochter der Otto Group steht EOS für gesundes Wachstum, stabile Partnerschaft und Verantwortungsbewusstsein. Die Expertise und die Reputation, die EOS beim Ankauf und der Bearbeitung von Forderungsportfolios in den letzten 50 Jahren erworben hat, sucht ihresgleichen. EOS bietet Banken und Unternehmen die Sicherheit, auch große Forderungspakete kaufen zu können und deren Bilanzen zu entlasten. Das hilft Europas Wirtschaft, weil gebundenes Kapital für Zukunftsinvestitionen frei wird.

Global aktiv dank verlässlicher Partner

100.614 neue grenzüberschreitende Inkassofälle hat EOS im Jahr 2024/25 übernommen und Forderungen in 196 Ländern bearbeitet. In den Ländern, in den EOS selbst nicht ansässig ist, macht dies ein Netzwerk aus sorgfältig ausgewählten Partnerunternehmen möglich. Dazu führen die Mitarbeitenden des Cross-border Centers von EOS mit den Partnern einen ausführlichen Onboarding-Prozess sowie regelmäßige Audits durch. Die Erfahrung zeigt: Eine enge Abstimmung lohnt sich. So basiert die Beziehung zu den Partnerunternehmen auf vertrauensvoller Zusammenarbeit und ermöglicht gegenseitiges Lernen.

Langjähriger Partner: ATS Services Private Limited, Indien

EOS und ATS Services arbeiten bereits seit zehn Jahren eng zusammen. Dabei gilt es, bedeutende Unterschiede zwischen den Ländern in Bezug auf das Rechtssystem, die Inkassogesetze sowie kulturelle und sprachliche Aspekte zu berücksichtigen. Der Subkontinent ist derzeit der am schnellsten wachsende Verbrauchermarkt und hat einen riesigen Sprung in der Digitalisierung gemacht. Nicht erst seitdem ist das Land ein wichtiger Markt für viele Unternehmen weltweit und damit auch für grenzüberschreitende Inkassofälle.

„Wir sehen die Stärken von EOS in der Liebe zum Detail und einer globalen, zukunftsorientierten Sichtweise.“

Prashant Shukla

Vice President – Sales & Marketing von
ATS Services Private Limited

Teil der Familie: VMP & Partners, Niederlande

Seit 2016 arbeitet die EOS Gruppe mit VMP & Partners B.V. in den Niederlanden in einer dauerhaft vertrauensvollen Partnerschaft zusammen. Ihre besondere Stärke zeigt sich vor allem bei europäischen Themen oder sehr großen Projekten, wie beispielsweise bei der Übernahme von Forderungen eines Banken-Start-ups 2024, an der insgesamt fünf Länder beteiligt waren. VMP & Partners brachte dabei viel Expertise und die spezifische niederländische Sichtweise ein.

„Gemeinsam konzentrieren wir uns darauf, die Dinge jeden Tag besser zu machen.“

Raymond Pappot

Managing Director von VMP & Partners

Neu im Team: EthicalFin NPL, Italien

Ein relativ junger Cross-border-Partner ist das italienische Unternehmen EthicalFin, das seit 2024 grenzüberschreitende Fälle für EOS übernimmt. Die Zusammenarbeit bot EthicalFin den Beitritt zu einem internationalen Netzwerk, in dem die Partnerunternehmen denselben operativen Ansatz und dieselben Werte teilen. Ziel ist es, säumigen Verbraucher*innen und Unternehmen einen flexibleren und leichter zugänglichen Service anzubieten.

„Wir fühlen uns als Teil eines dynamischen und gut organisierten Netzwerks.“

Laura Odello

Case Managerin bei EthicalFin NPL



Gemeinsamkeiten: Svea Bank, Skandinavien

Die Svea Bank ist ein wichtiger Akteur im europäischen Finanzsektor. Sie hat Niederlassungen in mehreren skandinavischen Ländern und beschäftigt über 2.000 Mitarbeitende, unter anderem in Schweden, Finnland und Norwegen. Die Zusammenarbeit mit der EOS Gruppe ist geprägt durch eine sehr ähnliche Unternehmenskultur und gemeinsame Werte.

„Anstatt zu konkurrieren, stärken EOS und wir uns gegenseitig.“

Saliha Nisic

Manager von Svea Inkasso International

Internationales Inkasso in Zahlen

100.614
neue Cross-border-Fälle

hat EOS im Jahr 2024/25
übernommen.



1.830
Unternehmen

nutzten das internationale Inkasso
von EOS, davon waren



566
Expert*innen

sind für EOS im grenzüberschreitenden
Inkasso tätig,

86 Tage

dauert es im Durchschnitt, bis die
erste Zahlung einer Auslands-
forderung realisiert wird.



In
196
Ländern

bearbeitete EOS im vergangenen
Geschäftsjahr Inkassofälle.

829
Neukunden.

276

von ihnen bei EOS Landesgesellschaften.

99 Prozent

aller bezahlten Fälle in der EOS Global
Collection Plattform ließen sich interna-
tional außergerichtlich klären, was die
Einigung maßgeblich beschleunigt und
Kosten senkt.

Trustworthy Stakeholder Relations

Die Beziehung zu unseren Stakeholdern ist für EOS von entscheidender Bedeutung und beruht auf einem regelmäßigen Austausch. Durch Zufriedenheitsbefragungen, Beteiligungsprozesse und Dialogformate wie Roundtables und Industrieevents laden wir unsere Stakeholder regelmäßig dazu ein, sich einzubringen, ihre Meinung zu äußern und mit uns in Diskussion zu treten.



Offenheit schafft Vertrauen

Mit verschiedenen lokalen Dialogformaten fördern wir gruppenweit Transparenz und Mitgestaltung – intern wie extern. Ob Kunden, Mitarbeitende oder Partner: Vertrauensvolle Stakeholder-Beziehungen sind der Schlüssel für nachhaltigen Erfolg.

Vertrauen ist keine Selbstverständlichkeit. Es entsteht dort, wo sich Menschen respektvoll und offen begegnen. Deshalb binden wir unsere Stakeholder auf allen Ebenen ein. Denn kontinuierlicher Austausch ist die Basis für verlässliche Beziehungen.

Externe Dialogformate: Austausch und Vernetzung

Das jährlich stattfindende **EOS Forum** in der Schweiz ist ein Impuls- und Networking-Event zu zukunftsrelevanten Themen wie Finance, Leadership, Reputation und ganz konkret zum Forderungsmanagement. Es bietet Kunden, Fachleuten und Führungskräften die Möglichkeit zu persönlichen Gesprächen und strategischem Networking. Die Besuchendenzahlen zeigen, wie wichtig gezielte Impulse und ein offener Dialog für nachhaltige Geschäftsbeziehungen sind.

In Bosnien und Herzegowina hat EOS mit dem **Medienbrunch** ein Format für den direkten Austausch mit Journalist*innen etabliert. Der Fokus liegt auf wirtschaftlichen Entwicklungen, Immobilien, rechtlichen Rahmenbedingungen und dem Einfluss von Inkasso auf die Wirtschaft und das Investitionswachstum im Land. GRI 2-29 GRI 3-3

Interne Dialogformate: Mitarbeitende einbinden

Zweimal im Jahr findet das **EOS Townhall** statt, ein hybrides Format, mit dem sich die Geschäftsführung an die mehr als 6.000 Mitarbeitenden wendet. Die Board-Mitglieder geben Einblicke in die wirtschaftliche Entwicklung des Unternehmens und Mitarbeitende der gesamten EOS Gruppe können live oder via Chat Fragen stellen.

Daneben setzt EOS auf einen regelmäßigen Austausch zwischen Geschäftsführung und Mitarbeitenden auf Länderebene. In der Schweiz beispielsweise gibt es mit „**Q-Info**“ ein vierteljährliches Format, um Projekte und Zahlen vorzustellen. In Bulgarien kann man sich in monatlichen Meetings („Monthlies“) über Neuigkeiten und Entwicklungen im Unternehmen informieren. Offene Fragestunden, in denen die Mitarbeitenden das Management alles fragen können, was sie wissen möchten, fördern die aktive Beteiligung. GRI 2-29 GRI 3-3

Kundenzufriedenheit: messen, verstehen, verbessern

Kundenzufriedenheit ist ein Gradmesser für unseren Erfolg. Sie zeigt, wie gut es uns gelingt, die Erwartungen unserer Stakeholder zu verstehen und zu erfüllen. Wir wollen aber nicht nur wissen, wie zufrieden unsere Kunden sind, sondern auch, was wir tun können, um noch besser zu werden. Deshalb holen wir regelmäßig Feedback ein und zwar länderspezifisch auf unterschiedlichen Wegen: zum Beispiel mit Online-Befragungen (Frankreich), im persönlichen Gespräch mit den Kunden (Schweiz) oder über internes Feedback (Ungarn). GRI 2-29 GRI 3-3

Digital Responsibility & Cyber Security

Da wir mit sensiblen Daten unserer säumigen Zahler*innen und Kunden arbeiten, steht die Gewährleistung höchster Datenschutzstandards sowie der Cybersicherheit für uns an oberster Stelle. Dies sehen wir als Teil unserer digitalen Verantwortung.

Sicherheit von Daten hat Priorität

Der sichere und vertrauensvolle Umgang mit Daten von Kunden und säumigen Verbraucher*innen bildet die Grundlage für das Geschäftsmodell von EOS. Dabei halten sich die Unternehmen der Gruppe strikt an die Datenschutzgesetze einschließlich der EU-Datenschutz-Grundverordnung und erfüllen hohe Standards in der Informationssicherheit. An der Umsetzung dieser Aufgabe arbeiten gruppenweit rund 120 Expert*innen. GRI 3-3

Unternehmensrichtlinien für Datensicherheit

Die konzernweit gültige **EOS Data Privacy Corporate Policy** legt verbindliche Datenschutzstandards für alle Unternehmen der Gruppe fest. Dazu zählen unter anderem die Etablierung eines dreistufigen Compliance-Systems, das Festlegen von Verantwortlichkeiten und die Einführung eines Datenschutz-Managementsystems. Richtlinien zur Informationssicherheit legt die konzernweite **Cyber Security Policy** fest. GRI 3-3

„Säumige Verbraucher*innen möchten natürlich selbst entscheiden, wer über ihre finanzielle Situation Bescheid weiß

und wer nicht. Das macht den Datenschutz im Inkasso so wichtig – und deshalb hat Datenschutz für uns oberste Priorität.“

Stephan Bovermann

Senior Group Privacy Officer

Cybersicherheit: höchste Priorität

Als Tochter der Otto Group folgt EOS bei der Informationssicherheit den Richtlinien des Mutterkonzerns. Diese entsprechen weitgehend der international anerkannten Norm für Informationssicherheits-Managementsysteme ISO 27001. Zusätzlich sind elf EOS Landesgesellschaften bereits nach ISO 27001 zertifiziert.

„Egal wie gut die IT-Systeme geschützt sind, der Mensch ist der entscheidende Faktor in der Verteidigungskette. Daher schulen wir unsere Mitarbeitenden und haben im vergangenen Geschäftsjahr eine Schulungsquote von 90 Prozent erreicht“, so der Chief Information Security Officer der EOS Gruppe Janusch Skubatz.

Mit dem Programm **IRON EOS** hat die EOS Group außerdem die Strukturen zur Erkennung von Cyber-Security-Vorfällen gruppenweit standardisiert und ihre Fähigkeiten im Bereich der Cybersicherheit weiter professionalisiert. GRI 3-3

IT-Sicherheit von Drittanbietern

Mit der Einführung eines **globalen Risikomanagementprogramms für Lieferanten von IT- und Kommunikationsleistungen (IKT)** reagiert EOS auf die Risiken der digitalen Lieferkette und verbessert die Datensicherheit in einer vernetzten Welt. Dieses sogenannte Third Party Risk Management (TPRM) von IKT-Dienstleistern ist eine Kernanforderung des EU Digital Operations Resilience Act (DORA) und daher von großer Relevanz für EOS Kunden aus dem Finanzsektor. Die IT-Sicherheitsrisiken von Dienstleistern werden laufend überwacht. Durch ein effektives TPRM erhöht EOS die Sicherheit seiner Geschäftsprozesse und erkennt potenzielle Risiken frühzeitig. GRI 3-3

720 Punkte

hat EOS für die eigene **Cybersicherheitsleistung** vom renommierten IT-Sicherheitsrating-Unternehmen Bitsight erhalten (Stand: Mai 2025; Bewertungsspanne liegt derzeit zwischen 300 und 820 Punkten).



90 Prozent der EOS Mitarbeitenden

wurden im Berichtszeitraum zum Thema **Datenschutz und Informationssicherheit** geschult.

11 EOS Unternehmen

sind nach **ISO 27001** zertifiziert.



Business Ethics & Safeguard Compliance

Faire Geschäftspraktiken sind in unserem Selbstverständnis verankert. Unsere Standards für Integrität, ethisches Verhalten und einen respektvollen Umgang haben wir in unserem Code of Conduct festgeschrieben.

Compliance und Integrität im Fokus

Wir setzen uns für hohe verbindliche Standards und verantwortungsvolle Richtlinien in der gesamten Branche ein. Mit klaren Vorgaben schaffen wir für unsere Mitarbeitenden, Kunden und Partner einen sicheren Handlungsrahmen. Parteipolitische Spenden tätigen wir nicht. [GRI 415-1](#)

In unserem Code of Conduct haben wir unsere Grundsätze für unser tägliches Handeln verankert. Sie sind ein verlässlicher Orientierungspunkt für unsere Mitarbeitenden, Kunden und Partner und für alle Stakeholder auf den Websites der EOS Landesgesellschaften zugänglich. Der Code of Conduct deckt unter anderem die Themen Vorbeugung von Korruption, Umgang mit Interessenkonflikten und Lieferanten ab. Da sich unser Geschäft und unsere Unternehmenskultur stetig weiterentwickeln, überprüfen wir unseren Verhaltenskodex regelmäßig und passen ihn wenn nötig an. Spezielle Schulungen sorgen dafür, dass alle Mitarbeitenden mit unseren internen Regeln vertraut und auf dem neuesten Stand sind. [GRI 2-15](#) [GRI 2-23](#) [GRI 2-24](#) [GRI 3-3](#) [GRI 205-2](#)

[Code of Conduct herunterladen](#) 

Whistleblowing mit Schutz und Struktur

Verstöße oder Fehlentwicklungen können sowohl unsere Mitarbeitenden als auch Dritte auf der digitalen SpeakUp-Plattform melden – vertraulich und auf Wunsch anonym, jederzeit, weltweit und mit höchstem Datenschutzstandard. Damit sorgen wir für einen geschützten Raum für Hinweisgeber*innen. Gleichzeitig können wir dadurch Verbesserungen erzielen sowie Missstände frühzeitig erkennen und beseitigen. [GRI 2-25](#) [GRI 2-26](#)

[GRI 3-3](#)

Regelsetzung mitgestalten – Engagement in Verbänden

Wir übernehmen Verantwortung in der Branche, indem wir uns aktiv an der Entwicklung verbindlicher Standards beteiligen – etwa durch unsere Mitgliedschaft in 23 europäischen Inkassoverbänden und verschiedenen Initiativen. [GRI 2-28](#)

NPL Directive – mit großen Schritten voran

Mit der NPL-Richtlinie hat die EU einen einheitlichen Rechtsrahmen für angekaufte notleidende Kredite geschaffen. Ziel war es, die Vorschriften für Kreditdienstleister und Kreditkäufer in der EU zu standardisieren und die Rechte von Verbraucher*innen zu stärken. Unternehmen wie EOS, die in notleidende Kredite investieren und Experten im Forderungsmanagement sind, benötigen für die Tätigkeit als Kreditdienstleister nun eine Zulassung in dem jeweiligen EU-Land. „Die EOS Gruppe geht hier proaktiv voran: Viele EOS Landesgesellschaften wie Deutschland, Frankreich, Dänemark, Griechenland, Kroatien und Tschechien haben ihre Zulassungen bereits erhalten. In Belgien zum Beispiel läuft die Beantragung“, sagt Freda Stockfleth, Senior Vice President Corporate Legal. In einigen EU-Mitgliedsstaaten wie Spanien, Bulgarien, Ungarn und Portugal gibt es noch keine Umsetzung der EU-Richtlinie in nationales Recht (Stand: 28. Februar 2025). [GRI 2-27](#)

Compliance in Zahlen



8 Hinweismeldungen

gingen über unsere **Whistleblower-Plattform** ein. Drei wurden als relevant eingestuft und mittlerweile abgeschlossen. Keine der Beschwerden war substantiell und bedurfte einer Gegenmaßnahme. [GRI 2-25](#) [GRI 2-26](#)

In der EOS Gruppe haben

100 Prozent der Mitarbeitenden

Zugang zum **Code of Conduct** und zu den Antikorruptionsrichtlinien. [GRI 205-2](#)

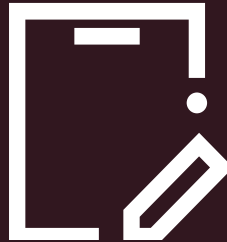
Im letzten Geschäftsjahr gab es bei EOS

keine Fälle von Korruption.

[GRI 205-3](#)

100 Prozent unserer EOS Landesgesellschaften

wurden auf **Korruptionsrisiken geprüft.** [GRI 205-1](#)



95 Prozent der Mitarbeitenden

haben an einem **Training zum Code of Conduct oder zu den Antikorruptionsrichtlinien** teilgenommen. Ebenso viele Mitarbeitende haben den Code of Conduct oder die Antikorruptionsrichtlinien zur Kenntnis genommen. [GRI 2-24](#) [GRI 205-2](#)



Inhalt

Über EOS

Financial
Sustainability

Responsible
Collection

Social
Engagement

Environmental
Protection

Anhang

Responsible Collection

EOS steht für einen respektvollen und fairen Umgang mit Verbraucher*innen und für eine lösungsorientierte, nachhaltige Entschuldung.



Ethical Collection by Treating Customers Fairly

Durch individuelle Lösungen sowie transparente und einfache Prozesse ermöglichen wir die Entschuldung unserer säumigen Zahler*innen. Dabei wahren wir stets einen fairen und respektvollen Umgang.

Ethisches Forderungsmanagement: Fairness als Leitprinzip

Zahlungsrückstände sind für viele Menschen nicht nur eine finanzielle, sondern auch eine emotionale Belastung. Unserer Verantwortung, sie in dieser Situation respektvoll und fair zu begleiten, sind wir uns bei EOS bewusst. In der konzernweiten „**Ethical Debtor Management Policy**“ haben wir uns zu einem fairen Umgang mit säumigen Verbraucher*innen verpflichtet. Dazu gehört, dass wir Verbraucher*innen mit Sensibilität, Taktgefühl und Verantwortungsbewusstsein behandeln und eine einfache Sprache verwenden. GRI 3-3

Verantwortung, Fairness, Kommunikation – unsere Kolleg*innen schildern im Video sehr persönlich, wie sie säumigen Verbraucher*innen helfen, schwierige finanzielle Situationen zu überwinden.

[Zum Video](#) 

Lösungen für schutzbedürftige Verbraucher*innen

Menschen, die aufgrund einer persönlichen Notlage in finanzielle Schwierigkeiten geraten sind, bedürfen unserer besonderen Aufmerksamkeit. Speziell geschulte Call Center- und Collection Agents identifizieren schutzbedürftige Verbraucher*innen und suchen gemeinsam mit den Betroffenen nach individuellen Lösungen zur nachhaltigen Entschuldung. Finanzielle, gesundheitliche oder soziale Herausforderungen werden von den Teams in einem strukturierten Verfahren sorgfältig geprüft. Ob angepasste Zahlungspläne oder Reduzierungen – das Ziel ist ein tragfähiges Ergebnis, das den Betroffenen eine Perspektive bietet. GRI 3-3

Digitale Tools: flexibel bezahlen

Mit digitalen Serviceportalen wie myEOS bieten wir säumigen Verbraucher*innen die Möglichkeit, ihre Anliegen zu regeln, ohne in den direkten Kontakt mit EOS treten zu müssen. Sie können aus bis zu zehn verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten wählen oder einen Zahlungsplan anlegen, der zur eigenen finanziellen Situation passt. Dadurch können Verbraucher*innen die Lösung selbst in die Hand nehmen.

„EOS hat für die Landesgesellschaften ein strukturiertes Verfahren für den Umgang mit besonders schutzbedürftigen Verbraucher*innen festgelegt. **Geschulte Teams vor Ort entwickeln im Kontakt mit Betroffenen tragfähige, individuelle Lösungen.**“

Meike Fabian
Chief Compliance Officer

Faires Inkasso in Zahlen

Mehr als

21 Millionen
Schuldenfälle

hat die EOS Gruppe im Laufe des Geschäftsjahres **bearbeitet**.

Mehr als

5 Millionen
Schuldenfälle

konnte EOS **schließen** und damit säumige Verbraucher*innen unterstützen.



Rund

89 Prozent der
Forderungsfälle

konnten von säumigen Verbraucher*innen **über EOS Serviceportale** verwaltet werden.



Mehr als

150.000
säumige vulnerable Verbraucher*innen

wurden von EOS während des Berichtszeitraums identifiziert.

Mehr als

233 Millionen
Kontaktpunkte

hatte EOS während des Berichtszeitraums zu säumigen Verbraucher*innen.

Mehr als

64 Millionen
digitale Kontaktpunkte

mit säumigen Verbraucher*innen hatte EOS gruppenweit 2024/25.



Tech-driven Transformation & Innovation

Wir nutzen technologische Innovationen und datenbasierte Erfolgsprognosen, um die Entschuldungsprozesse zu optimieren. So können wir sowohl kunden- als auch verbraucherorientierte, digitale Services anbieten.

Digitale Helfer: Roboter und KI-Agenten

Künstliche Intelligenz (KI), Automatisierung und digitale Plattformen verändern das Forderungsmanagement. Bei EOS gilt: Technologie soll Menschen unterstützen und dabei helfen, bessere Lösungen für säumige Verbraucher*innen zu finden.

„RPA, also Robot Process Automation, ist bereits in mehr als einem Dutzend Ländern mit über 140 Bots aktiv“, erklärt Dobrin Mirevski, Chief Digital Officer bei EOS in Bulgarien. „Das entlastet jährlich von rund 120.000 Arbeitsstunden für Routinen. RPA hält Mitarbeitenden den Rücken von einfachen wiederkehrenden Aufgaben frei – damit sie sich auf die komplexeren Fälle, empathische Gespräche und kreative Lösungen konzentrieren können“, ergänzt er.

Darüber hinaus wurde Sofi-K entwickelt und damit die erste EOS eigene Agentic AI an den Start gebracht, also eine virtuelle Assistentin, die auf KI basiert. Sofi-K unterstützt die Collection

Agents, unsere Sachbearbeiter*innen, bei der schriftlichen Kommunikation mit den säumigen Verbraucher*innen. Sowohl für E-Mails als auch für SMS macht die KI-Assistentin textliche Vorschläge. Außerdem fasst sie wichtige Informationen zum Fall zusammen.

„Gemeinsam ist den beiden Trendtechnologien Agentic AI und RPA, dass sie Werkzeuge zur Stärkung der Prozesse und zur Unterstützung der Menschen sind“, kommentiert Paul Baltag, Digital Transformation Manager bei EOS in Rumänien. „Dabei bleibt der Mensch im Zentrum: Die Technologie schlägt vor, der Mensch entscheidet – und genau das schafft Vertrauen im Umgang auch mit sensiblen Themen.“ [GRI 3-3](#)

Alle Seiten profitieren

Die Digitalisierung des gesamten Inkassoprozesses steht bei EOS schon länger im Fokus. Herzstück der digitalen Transformation ist das eigens entwickelte Inkassosystem Kollecto+. Es steuert das gesamte Forderungsmanagement – aktuell in elf

KI und die Zukunft des Forderungsmanagements

Von Robotern bis zu Agentic AI – EOS gestaltet das Forderungsmanagement für eine digitale Zukunft neu. Lesen Sie hier das volle Interview mit unseren Technologieexperten Dobrin Mirevski und Paul Baltag. Sie erläutern, wie intelligente Technologie, Empathie und Innovation Hand in Hand gehen.

[Zum Artikel](#) ↗

Ländern, weitere folgen. In Portugal läuft Kollecto+ bereits cloudbasiert. Für Verbraucher*innen sind mit dem digitalen **Self-Service-Portal MyEOS** von Kollecto+ Zahlungen rund um die Uhr möglich, um die eigene Anonymität zu wahren auch ohne Login. Im eingeloggten Bereich können die Nutzer*innen mit ein paar Klicks auch einen individuellen Zahlungsplan anlegen und Schulden selbstbestimmt zurückzahlen. [GRI 3-3](#)



„**Wir entlasten Menschen von Routinen** oder ‚take the robot out of the human‘, damit sie sich auf die komplexen Fälle, empathische Gespräche und kreative Lösungen konzentrieren können.“

Dobrin Mirevski
Chief Digital Officer bei EOS in Bulgarien

Social Engagement

Wir übernehmen soziale Verantwortung. Sowohl innerhalb der EOS Gruppe selbst durch die Förderung von Empowerment, Vielfalt und Inklusion als auch in der Gesellschaft durch eigene Bildungsinitiativen.



Societal Impact through Financial Literacy

Durch unsere zahlreichen Bildungsinitiativen setzen wir uns für mehr Finanzbildung in unserer Gesellschaft ein. So schult unter anderem die von EOS Mitarbeitenden gegründete gemeinnützige finlit foundation in vielen europäischen Ländern Kinder und Jugendliche zum Thema Finanzen. Damit tragen wir zu einem gesunden Wirtschaftssystem bei und beugen Überschuldung vor.

So macht sich EOS für Finanzbildung stark

Der richtige Umgang mit Geld ist der Schlüssel zu wirtschaftlicher Unabhängigkeit und einem selbstbestimmten Leben. Mit verschiedenen Initiativen setzt sich EOS für eine bessere Finanzkompetenz im Alltag ein. Wir möchten das Bewusstsein bei Finanzentscheidungen schärfen und privater Überschuldung vorbeugen.

Finanzbildung kann nicht früh genug beginnen. Wer schon in jungen Jahren lernt, wie man spart, plant und bei den Ausgaben Prioritäten setzt, wird verantwortungsvolle*r Konsument*in.

finlit: Bildungsarbeit für Kinder und Jugendliche

Hier setzt die **finlit foundation** an. Die gemeinnützige Organisation ist 2019 aus einer Initiative von Mitarbeitenden von EOS hervorgegangen mit dem Ziel, den Zugang zu finanzieller Bildung zu erleichtern und Vorurteile und Tabus rund um das Thema Geld und Schulden abzubauen.

Die unter dem Dach von finlit entstandene Bildungsinitiative **ManoMoneta** richtet sich an Kinder im Alter von 9 bis 13 Jahren. In Zusammenarbeit mit einem Bildungspartner hat finlit digitale und analoge Unterrichtsmaterialien entwickelt, die Lehrkräften kostenlos und werbefrei für den Unterricht zur Verfügung stehen. Dank des großen Erfolgs hat sich ManoMoneta in nur fünf Jahren zu einer internationalen Bildungsinitiative für Kinder in sieben europäischen Ländern entwickelt.

Die 2023 entstandene zweite Bildungsinitiative **OhMoney** richtet sich an Jugendliche im Alter von 13 bis 17 Jahren und knüpft damit direkt an ManoMoneta an. Mit altersgerechten Medienangeboten wie interaktiven Lernvideos werden die Heranwachsenden auf den Umgang mit dem ersten Gehalt oder die erste Wohnung vorbereitet.

Seit ihrem Start haben ManoMoneta und OhMoney zusammen mehr als 175.000 Schüler*innen in Europa erreicht.

GRI 3-3

GRI 413-1

[Video zu „ManoMoneta“ ansehen](#)



Weitere Bildungsinitiativen

Über die Arbeit von finlit hinaus engagieren sich verschiedene EOS Landesgesellschaften zum Thema Finanzbildung. Mitarbeitende in der Slowakei und Reny Mitkova, die Geschäftsführerin von EOS in Bulgarien, klären jeweils mit ihren **Podcasts** „Open about Debts“ (Slowakei) und „The Pocket“ (Bulgarien) Erwachsene und Familien über wichtige Finanzthemen auf. Die Mitarbeitenden von EOS in Slowenien vermitteln seit vielen Jahren in **Ferienkursen** in Zusammenarbeit mit der FINANČNA ŠOLA Jugendlichen die Grundlagen der persönlichen Finanzplanung. Gemeinsam mit der Caritas bieten die kroatischen Kolleg*innen **Workshops** an.

2.804 Schulen

in Europa nutzen ManoMoneta und OhMoney in ihrem Unterricht.

175.792 Kinder

haben seit 2019 mit ManoMoneta und OhMoney den Umgang mit Geld erlernt.

14 Unternehmen

in der EOS Gruppe haben **Initiativen rund um die finanzielle Bildung von Kindern und Erwachsenen** implementiert; das sind rund 60 Prozent der EOS Landesgesellschaften.

GRI 413-1



Diversity, Equality & Inclusion

Bei EOS wird jede*r Mitarbeiter*in gleich behandelt, unabhängig zum Beispiel von Geschlecht, religiöser Orientierung oder Herkunft. In unserem Arbeitsalltag leben wir Inklusion und Integrität und es herrscht eine strikte Antidiskriminierungspolitik.

Vielfalt macht Mut

EOS fördert Vielfalt – strategisch und systematisch: durch Strukturen, Communities und konkrete Angebote. So gestalten wir ein inklusives Arbeitsumfeld, das individuelle Unterschiede anerkennt, Chancengleichheit schafft und soziale Verantwortung stärkt.

Die Diversity-Strategie der EOS Gruppe zu entwickeln und auszugestalten, ist Aufgabe des Diversity Managements, das in der HR-Abteilung verankert ist. In der Diversity & Inclusion Policy, die Anfang 2024 ausgerollt wurde und als Leitfaden für das Miteinander gilt, wird diese Strategie allen Mitarbeitenden zugänglich gemacht. Das Diversity Management setzt Initiativen wie Workshops um, die das Bewusstsein für Vielfalt und Inklusion schärfen und die Mitarbeitenden stärken.

Ein Beispiel für eine weitere Initiative ist die digitale Toolbox „Navigating Careers and Life Transitions“ auf der Lernplattform Masterplan, die sich vorrangig an Führungskräfte richtet. Diese betrachtet Mitarbeitende in unterschiedlichen Lebensphasen wie Familienplanung, Elternzeit aber auch der Menopause. [GRI 3-3](#)

Diversity & Inclusion Board und Communities setzen Impulse

Mit dem Diversity & Inclusion Board (D&I Board) hat EOS einen strukturellen Rahmen geschaffen, um Initiativen zum Thema Vielfalt im Unternehmen zu bündeln. In diesem Gremium, das sich halbjährlich trifft, sind Kolleg*innen aus Geschäftsführung, Personalabteilung, Diversity Management und Communities vertreten.

Bei den Communities handelt es sich um Netzwerke, die von Mitarbeitenden gegründet wurden. EOS unterstützt ihren Einsatz: Unsere Mitarbeitenden können bis zu zehn Prozent ihrer Arbeitszeit in die Netzwerkarbeit investieren. Ein Handbuch definiert den Zweck, die Struktur und die verfügbaren Ressourcen der Communities und dient als Leitfaden für ihre effektive Gestaltung. Derzeit gibt es zwei Communities: W:isible und QueerPoint. [GRI 3-3](#)

Engagierte Communities bei EOS

Das Frauennetzwerk **W:isible** thematisiert Geschlechtergerechtigkeit im Unternehmen. Vorträge, Talkformate und Spieleabende fördern den Austausch. Weibliche Vorbilder vermitteln Selbstbewusstsein, Mut und Verhandlungsgeschick. Das Netzwerk **QueerPoint** setzt sich für LGBTIQ+-Kolleg*innen ein, damit sie sich bei EOS selbstbewusst und sicher in einem diskriminierungsfreien Raum bewegen können.



Analyse geschlechterspezifischer Vergütung

Im Rahmen der EOS Diversity & Inclusion-Strategie haben wir Analysen zur geschlechterspezifischen Vergütungsstruktur innerhalb der EOS Gruppe durchgeführt, um ein faires und diverses Arbeitsumfeld zu fördern. In den sechs größten EOS Landesgesellschaften wurden insgesamt mehr als die Hälfte aller Mitarbeitenden der gesamten Gruppe analysiert, um den Einfluss des Geschlechts auf das Gehalt zu bewerten. Die Ergebnisse zeigen, dass Frauen in höher bezahlten Bereichen und Positionen unterrepräsentiert sind. Um die Ursachen für die geschlechterspezifischen Gehaltsunterschiede anzugehen, entwickelt EOS auf Gruppenebene gezielte Initiativen. Dazu gehören unter anderem die vielfältigen Maßnahmen im D&I Management sowie Leitlinien für geschlechtergerechte Stellenanzeigen. [GRI 3-3](#)

Lokale Initiativen für Vielfalt und Inklusion

Im Rahmen des Diversity Month (Mai) förderten die Mitarbeitenden in Slowenien und der Slowakei gezielt Diversität und Inklusion mit verschiedenen Aktivitäten wie zum Beispiel Vorträgen. In Slowenien beteiligten sich unsere Mitarbeitenden ehrenamtlich an einem inklusiven Festival, das Menschen mit und ohne Behinderung zusammenbringt.

Den Lernpfad „Vielfalt und Inklusion“ haben

83 Prozent aller HR- und Führungskräfte

erfolgreich auf der gruppenweiten Lernplattform Masterplan durchlaufen. [GRI 404-2](#)

6 EOS Landesgesellschaften

haben bisher am ergänzenden Workshop über Vielfalt und Inklusion teilgenommen.



Talent Attraction, Development & Retention

Um einen ausgezeichneten Service anzubieten, benötigen wir gut ausgebildete und motivierte Mitarbeitende. Diese Talente wollen wir im Unternehmen halten und weiterentwickeln. Dafür bieten wir beispielsweise regelmäßige Weiterbildungsmöglichkeiten in Form von Schulungen und Trainings, attraktive Mitarbeitendenvorteile sowie flexible Arbeitsmodelle an.

Gemeinsam wachsen: Lernkultur bei EOS

In einer Zeit, in der sich die Welt rasant verändert, wird es immer wichtiger, Neues dazulernen und sich ständig weiterzuentwickeln. Daher ist es für EOS ein strategisches Ziel, dass sich die eigenen Mitarbeitenden kontinuierlich weiterbilden.

Unsere gruppenweiten Standards für Talent Management, Mitarbeitendenentwicklung und -fortbildung haben wir in unserer People & Culture Policy verbindlich festgeschrieben. Jährliche Entwicklungs- und Leistungsgespräche sind fester Bestandteil dieser Policy. Mitarbeitende und ihre Führungskräfte evaluieren gemeinsam den bisherigen Karriereweg und definieren mögliche Schritte zur Weiterentwicklung. Zahlreiche Programme zur Qualifizierung und Weiterbildung unterstützen unsere Mitarbeitenden dabei, ihre Ziele zu erreichen und fördern die langfristige Bindung an die EOS Gruppe. [GRI 3-3](#)

Gruppenweites Lernangebot

Ein zentraler Bestandteil unserer Lernkultur ist die **EOS Academy** mit länderübergreifenden Fortbildungsveranstaltungen sowie die digitale Lernplattform **Masterplan** mit Inhalten zu Themen wie digitale Transformation, Künstliche Intelligenz, Soft Skills oder das Science-based Target der Otto Group. Zusätzlich können Mitarbeitende auf die Fortbildungsangebote der Otto Akademie zugreifen. [GRI 404-2](#)

Richtungsweisend: Programme für Führungskräfte

Führungskräfte sind Vorbild und Inspirationsquelle für ihre Teams. Damit angehende Führungskräfte auf diese Rolle vorbereitet sind, müssen sie im ersten Jahr an einer Führungsschulung teilnehmen. Als zusätzliche Unterstützung haben wir einen **Leadership Compass** entwickelt: die ideale Kombination aus Theorie in Form eines Lernbooklets mit allen notwendigen Kenntnissen über Führung und Praxis-Workshops.

Auf eine positive und zukunftsorientierte Unternehmenskultur zählt auch die Initiative **Level Up! Peer Coaching** ein: Führungskräfte erlernen grundlegende Coaching-Techniken mit dem Ziel, das Potenzial ihrer Mitarbeitenden besser erkennen und fördern zu können.

Unter dem Motto „Immer besser werden“ steht das **EOS Excellence Program** für erfahrene Führungskräfte. In mehrwöchigen Workshops und Expert*innen-Sessions trainieren unsere Top-talente unter anderem Geschäfts- und Führungskompetenzen. Am Ende des Programms stellen sie dem EOS Board ein Impact-Projekt vor. Das kann zum Beispiel die Einführung eines neuen digitalen Tools sein, das Abläufe effizienter gestaltet. [GRI 404-2](#)

Unsere Lernkultur in Zahlen

Jede*r Mitarbeitende von EOS hat im Geschäftsjahr 2024/25 durchschnittlich

28,4 Stunden Weiterbildung

absolviert (inklusive der Trainings auf der digitalen, gruppenweiten Lernplattform Masterplan). [GRI 404-1](#)



Auf Masterplan können die Mitarbeitenden auf eine große Auswahl an Schulungsmaterial zurückgreifen, es individuell zusammenstellen und selbstbestimmt lernen.

3.523 Mitarbeitende

sind bei der gruppenweiten **digitalen Lernplattform registriert**. [GRI 404-2](#)



Auf Masterplan stehen den Mitarbeitenden

48 Themenkomplexe,

sogenannte Lernpfade, zum Beispiel zu Künstlicher Intelligenz oder dem Science Based Target der Otto Group, zur Verfügung. [GRI 404-2](#)



Local Community Engagement & Participation

Als Teil der lokalen Gemeinschaften setzt sich EOS vielerorts aktiv für diese ein. Daher unterstützen wir Bildungsinitiativen und fördern gesellschaftliches Engagement unserer Mitarbeitenden während der Arbeitszeit. Mithilfe von konkreten Maßnahmen wollen wir zur Stärkung der lokalen Gemeinschaften beitragen. [GRI 3-3](#)

Gemeinsam anpacken

Der Fokus unseres Engagements liegt auf lokalen Initiativen, die einen nachhaltigen Beitrag zum Aufbau einer solidarisches Gesellschaft leisten. Auch im vergangenen Jahr haben EOS Mitarbeitende der Landesgesellschaften ausgewählte Projekte ehrenamtlich vor Ort unterstützt.

Hilfe für Kinderzentrum in Ungarn

Im Rahmen eines Volunteer Days haben Kolleg*innen von EOS in Ungarn im Frühjahr 2024 das Kinderzentrum in Fót, eine Förder-einrichtung für benachteiligte Kinder und Jugendliche, besucht. EOS in Ungarn unterstützt das Kinderzentrum traditionell mit verschiedenen Bildungsinitiativen, die der Weiterentwicklung spielerischer und sozialer Fähigkeiten von Kindern dienen. Darüber hinaus haben die Mitarbeitenden in Ungarn Geld für das Kinderzentrum bei einem Charity-Kuchenverkauf gesammelt und IT-Hardware zur Verfügung gestellt, um Bildungschancen zu verbessern und den Alltag zu erleichtern. [GRI 3-3](#)

Chancen auf dem Arbeitsmarkt

EOS in Frankreich hat seit 2023 einen Teil seiner Backoffice- und Telefonieaktivitäten an AlterEos ausgelagert, ein Unternehmen, das Menschen mit Einschränkungen langfristige Beschäftigungschancen bietet. Diese Partnerschaft ermöglicht es EOS, den eigenen operativen Bedarf zu decken, gleichzeitig das soziale Engagement zu stärken und Menschen, die oft an den Rand gedrängt werden, wieder auf den Weg in die Beschäftigung zu bringen. [GRI 3-3](#)

[Video ansehen](#)

Spontane Sammelaktionen für Menschen in Not

Mit Spendenaktionen unterstützten die Kolleg*innen unserer Landesgesellschaften Menschen in von Hochwasser betroffenen Katastrophengebieten in Rumänien und Bosnien und Herzegowina. Dank spontan organisierter Aktionen sammelten die Teams Geld und Geschenke für besonders stark von den Katastrophen Betroffene. [GRI 3-3](#)

„Die Zusammenarbeit mit einem Unternehmen wie AlterEos ist eine Chance, Menschen, die sonst oft arbeitslos wären, wieder Selbstvertrauen zu geben.“

Lionel Cambraye
stellvertretender Betriebsleiter
von EOS in Frankreich



Tamás Lencsés (Geschäftsführer EOS in Ungarn) und Viktória Kovács (Personalleiterin) übergeben eine Spende an Szűcsné M. Adrienn vom Kinderzentrum in Fót. Die Unterstützung fließt in aktuelle Projekte zur Verbesserung der Bildungschancen benachteiligter Kinder.



Gemeinsam stark: spontane Spendenaktionen für Menschen in Hochwassergebieten.

Employee Satisfaction & Well-Being

Die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden hat höchste Priorität für uns. Durch unser positives und wertschätzendes Arbeitsklima steigern wir die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden und unterstützen Maßnahmen zur Förderung der mentalen und physischen Gesundheit.

Wichtige EOS Prinzipien: Feedback und Fürsorge

Die eigenen Stärken erkennen, sich verbessern und weiterentwickeln – das ist Ziel der offenen Feedbackkultur bei EOS. Werte wie Vertrauen, Mut und Lernbereitschaft sind die Basis dafür. Die Art der Zusammenarbeit legt der EOS Heartbeat fest. Die People & Culture Policy definiert die Eckpfeiler für ein positives, integratives und produktives Arbeitsumfeld bei EOS.

Alle Landesgesellschaften setzen eigene, auf die lokalen Bedürfnisse zugeschnittene Maßnahmen um, mit denen sie die Zufriedenheit der Mitarbeitenden erhöhen und die Gesundheit fördern. Die gruppenweite HR-Abteilung unterstützt diese Aktivitäten beispielsweise mit Trainings. Unabhängig davon stellt jedes EOS Unternehmen transparente und vertrauliche Berichtswege für Diskriminierungsbeschwerden bereit. [GRI 3-3](#)

Bulgarien: Wer happy ist, bleibt

In Bulgarien wird jährlich der „EOS Matrix Happiness Index“, eine Zufriedenheitsbefragung unter den Mitarbeitenden, erhoben. Die Ergebnisse dieser anonymen Befragung fließen direkt in Maßnahmen wie die Gestaltung des Arbeitsumfelds, die technische Ausstattung oder Workshops ein. Besonders auffällig: 26 Prozent der Mitarbeitenden sind bereits seit über zwölf Jahren im Unternehmen.

Deutschland: mentale Gesundheit steigert Wohlbefinden

Um die mentale Gesundheit und das Wohlbefinden zu stärken gibt es das **Employee Assistance Program (EAP)** namens Lyra – ein externes Beratungsangebot, das den Mitarbeitenden von EOS in Deutschland und ihren Angehörigen rund um die Uhr zur Verfügung steht und von psychologischer Betreuung bis Rechtsberatung ein breites Spektrum an Unterstützung bietet. Über das EAP können alle Mitarbeitenden bis zu acht psychologische Sprechstunden in Anspruch nehmen. Ergänzt wird das Angebot durch einen **Mental Health Circle**, der Führungskräfte zum Beispiel im Umgang mit psychisch belasteten Mitarbeitenden schult oder ihnen selbst Tipps gibt, um Belastungssituationen bewältigen zu können. [GRI 403-5](#) [GRI 403-6](#)

Frankreich: Achtsamkeit und Pausenkultur

EOS in Frankreich stärkt das Wohlbefinden der Mitarbeitenden mithilfe verschiedener Initiativen, die ein positives Arbeitsumfeld an den verschiedenen Standorten fördern sollen. So wurden zum Beispiel ruhige Zen-Räume geschaffen, in denen sich die Kolleg*innen entspannen und neue Energie tanken können. Mit Vor-Ort-Events, Sportaktivitäten und besonderen Feierlichkeiten unter dem Motto „Jeden Erfolg feiern!“ motiviert EOS France seine Mit-

arbeitenden und schafft mit flexiblen Arbeitsmöglichkeiten eine zusammenhaltende und unterstützende Atmosphäre. Dieses Engagement zeigt sich in der jüngsten Umfrage unter den Mitarbeitenden, bei der 87 Prozent ihre Zufriedenheit äußerten und 80 Prozent EOS France anderen empfehlen würden.

Spanien: Gesundheit durch Humor und Genuss

EOS in Spanien setzt seit Jahren kreative Gesundheitsinitiativen um. Dazu gehört beispielsweise ein „Tag der Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz“, an dem mit unterschiedlichen Schwerpunkten zum Thema gesunde Lebensweise informiert wird. Stressmanagement wird ebenfalls angeboten, insbesondere für Gruppen, die aufgrund ihrer Tätigkeiten stärker anfällig für Stress sind, wie Call Center Agents. Um Leistungen auf operativer Ebene anzuerkennen, organisiert das lokale HR-Team Lachtherapie, gesunde Kochworkshops und Brunches für engagierte Teams. Solche Aktionen verbinden Prävention mit Gemeinschaftserlebnissen. [GRI 403-6](#)

Der EOS Heartbeat

Bei unserer Zusammenarbeit leiten uns sieben Prinzipien, die in unserem täglichen Arbeitsleben nicht nur für uns selbst, sondern auch für Dritte, die mit EOS in Kontakt stehen, lebendig werden: Trust, Strive for excellence, Love to learn, Walk your talk, Share your knowledge, Embrace change, Be courageous. Jedes einzelne Land ergreift auf dieser Grundlage spezifische Maßnahmen zur Umsetzung.

HR in Zahlen

Die Zahlen werden in Headcount dargestellt und, sofern nicht anders angegeben, zum Ende des Geschäftsjahres (28. Februar) zusammengestellt.

Inhalt

Über EOS

Financial Sustainability

Responsible Collection

Social Engagement

Environmental Protection

Anhang

GRI		2022/23	2023/24	2024/25
2-7	Belegschaft			
	FTE	5.908	5.765	5.686
	Headcount	6.411	6.160	6.060
2-7	Headcount nach Region			
	Zentrale Einheiten	675	393	416
	Zentraleuropa	1.925	2.020	1.970
	Westeuropa	1.023	1.080	1.108
	Osteuropa	2.788	2.667	2.566
405-1	Headcount nach Geschlecht ¹⁾			
	Männlich	33%	33%	34%
	Weiblich	67%	67%	66%
405-1	Headcount nach Funktion und Geschlecht ¹⁾²⁾			
	Mitarbeitende	5.525	5.259	5.151
	davon weiblich	70%	69%	69%
	Management	886	901	909
	davon weiblich	52%	51%	51%
2-7	Headcount nach Vertragsart			
	Unbefristet	6.128	5.958	5.839
	Befristet	283	202	221
2-7	Headcount nach Vertragsart und Geschlecht ¹⁾			
	Vollzeit	5.371	5.174	5.074
	davon weiblich	64%	64%	63%
	Teilzeit	1.040	986	986
	davon weiblich	81%	82%	84%

GRI		2022/23	2023/24	2024/25
405-1	Headcount nach Alter (gesamt)			
	Alter < 30	1.377	1.198	1.083
	Alter 30–50	3.922	3.856	3.821
	Alter > 50	1.112	1.106	1.156
405-1	Headcount nach Alter (Mitarbeitende)			
	Alter < 30	1.337	1.162	1.056
	Alter 30–50	3.218	3.158	3.119
	Alter > 50	970	939	976
405-1	Headcount nach Alter (Management)			
	Alter < 30	40	36	27
	Alter 30–50	704	698	702
	Alter > 50	142	167	180
401-3	Mitarbeitende, die im Berichtszeitraum in Elternzeit waren ¹⁾³⁾			
	Mitarbeitende gesamt	366	438	530
	davon weiblich	87%	85%	87%
2-30	Anteil der Mitarbeitenden mit Tarifverträgen ⁴⁾			
	Anteil der Mitarbeitenden	40%	39%	38%
2-8	Mitarbeitende, die keine Angestellten sind ⁵⁾			
	Gesamtanzahl	147	183	169

Fußnoten werden auf der nächsten Seite erläutert.

HR in Zahlen (Fortsetzung)

GRI		2022/23	2023/24	2024/25
401-1	Neueinstellungen			
	Gesamtzahl der Einstellungen ¹⁾	1.258	947	901
	davon weiblich	62%	61%	63%
401-1	Mitarbeitendenfluktuation ⁴⁾			
	Fluktuationsrate	19,6%	16,0%	16,1%
404-1	Schulungsstunden (Headcount) ⁷⁾			
	Durchschnittliche Schulungsstunden pro Mitarbeitende*n pro Jahr	31,2	35,3	28,4
403-10	Krankheitstage (Headcount)			
	Durchschnittliche Krankheitstage pro Mitarbeitende*n ohne Langzeiterkrankung	–	–	9,6

¹⁾ Geschlecht, wie von den Mitarbeitenden selbst angegeben. In den Berichtsjahren haben sich weniger als fünf Mitarbeitende keinem der beiden binären Geschlechter zugeordnet und werden aus Datenschutzgründen daher nicht angezeigt.

²⁾ Management ist definiert als Mitarbeitende mit Führungsverantwortung (einschließlich z. B. Callcenter-Supervisor*in, Teamleiter*in, Abteilungsleiter*in usw.).

³⁾ Kann mehrere Einträge für Abwesenheiten enthalten, die sich über mehr als ein Geschäftsjahr erstrecken.

⁴⁾ Bezieht sich auf Vereinbarungen zwischen Arbeitnehmendenvertreter*innen und EOS. Für alle anderen Mitarbeitenden gibt es individuelle Vereinbarungen mit dem Arbeitgeber.

⁵⁾ Zu den häufigsten Tätigkeiten dieser Arbeitskräfte gehören administrative Aufgaben, IT-Support und Marketing-Dienstleistungen.

⁶⁾ Änderung der Berechnungsmethodik gemäß 2023/24: In Übereinstimmung mit dem GRI-Standard werden die Beendigungen von befristeten Verträgen ausgeschlossen.

⁷⁾ Seit 2023/24 sind E-Learning-Schulungen über Masterplan eingeschlossen.



Environmental Protection

Als Teil der Otto Group unterstützt EOS die Klimaschutzstrategie der Gruppe, die dem 1,5-Grad-Ziel des Pariser Klimaabkommens folgt. Gemeinsam arbeiten wir an zielgerichteten Maßnahmen.



Reduction of Greenhouse Gas Emissions

Als Teil der Otto Group tragen wir zur Erreichung des Science-based Target (SBT) unseres Mutterkonzerns bei – der Reduktion der konzernweiten absoluten Treibhausgasemissionen bis zum Ende des Geschäftsjahres 2031/32 um 42 Prozent*. Indem wir unsere Emissionen berechnen, legen wir Reduktionspotenziale offen und können gezielt Maßnahmen ergreifen.

Globales Ziel, lokales Handeln

Gemeinsam mit der Otto Group verfolgt EOS ambitionierte Ziele im Kampf gegen den Klimawandel. Bis zum Ende des Geschäftsjahres 2031/32 will die Otto Group, zu der auch EOS gehört, ihre absoluten Treibhausgasemissionen im Vergleich zum Geschäftsjahr 2021/22 um 42 Prozent senken. ** Im Februar 2024 erreichte der Konzern dabei einen wichtigen Meilenstein: Die Science Based Targets initiative (SBTi) validierte das neue Klimaziel offiziell und bestätigte, dass es wissenschaftlich fundiert ist und den Anforderungen des 1,5-Grad-Ziels des Pariser Abkommens entspricht. Über dieses near-term SBT hinaus, strebt die Otto Group an, bis 2045 Netto-Null-Emissionen in der gesamten Wertschöpfungskette zu erreichen. *** GRI 3-3

Um Transparenz über die eigenen CO₂-Emissionen zu erhalten, erfasst die EOS Gruppe seit dem Geschäftsjahr 2023/24 ihre Treibhausgasemissionen (Scope 1 und 2) nach dem Greenhouse Gas Protocol. Auch in diesem Jahr sind im Umfang der Datenerhebung die Fuhrparkemissionen der gesamten EOS Gruppe sowie die Wärmeenergie- und Stromverbräuche der EOS Standorte enthalten (die gesammelten Daten decken bei Strom 81 Prozent der Gesamtfläche ab, bei Wärme sind es 71 Prozent). Die Gebäudeemissionen wurden primär mit landesspezifischen Emissionsfaktoren der Internationalen Energieagentur (IEA) aus dem Jahr 2024 berechnet (<https://www.iea.org/>). Auf dieser Basis wurden die berechneten Emissionswerte auf die gesamte EOS Gruppe hochgerechnet. Die direkten Treibhausgasemissionen betragen demnach 1.697 Tonnen CO₂e (Scope 1), die indirekten 1.838 Tonnen CO₂e (Scope 2). Die Gebäude- und Fuhrparkemissionen machen bei EOS einen nennenswerten Teil der erfassten Emissionen aus.

Bereits seit 2021 unterstützt EOS über den Partner atmosfair Klimaschutzprojekte – im vergangenen Geschäftsjahr wurde damit der Bau von Kleinbiogasanlagen in Kenia gefördert. So gleichen wir die Emissionen aus Geschäftsreisen aus. Solche Maßnahmen gelten im Rahmen des Science Based Target nicht als anrechenbare Emissionsreduktion, sondern sind eine freiwillige Zusatzmaßnahme der EOS Gruppe. GRI 305-1 GRI 305-2

Nachhaltigkeit vor Ort: So engagieren sich unsere Landesgesellschaften

Die Klimaziele von EOS sind global ausgerichtet – doch echte Veränderung beginnt lokal. Deshalb setzen unsere Landesgesellschaften gezielt auf eigene Umweltprojekte, die an regionale Bedürfnisse und Möglichkeiten anknüpfen. Ihr Engagement reicht von Bildungsarbeit bis zur konkreten Treibhausgasreduktion.



Biogas aus Kleinanlagen reduziert den Einsatz fossiler Brennstoffe in Kenia.

Beispielsweise beteiligte sich EOS in Nordmazedonien im Dezember 2024 an einer Konferenz zum Thema Umweltrecht, bei der Nachhaltigkeit im Unternehmenskontext umfassend betrachtet wurde. In Polen gelang es dank einer Mobilitätsinitiative, Mitarbeitende dazu zu motivieren, einen Monat lang auf das Auto zu verzichten und emissionsfrei zur Arbeit zu kommen. Und in Frankreich wurden im Rahmen einer Aktion für mehr Biodiversität weitere 131 Bäume gepflanzt, wodurch die Summe der von EOS in Frankreich gepflanzten Bäume auf insgesamt 581 wuchs.

* Im Vergleich zum Geschäftsjahr 2021/22, laut Science-based Target (SBT) und gemäß dem 1,5-Grad-Ziel des Pariser Klimaabkommens; die offizielle Zielformulierung kann auf der [Website der SBTi](#) eingesehen werden.

** Die offizielle Zielformulierung kann auf der [Website der SBTi](#) eingesehen werden.

*** Wie das Netto-Null-Ziel angestrebt wird, findet sich im [Anhang](#).

Klimaschutz – gemeinsam wirksam

Die Otto Group verfolgt seit Jahren ambitionierte Klimaziele. Im Interview gibt Alexander Gege, Head of Climate & Ecology bei der Otto Group, Einblicke in die Konzernstrategie und erklärt, wie EOS zur Zielerreichung beiträgt.

Herr Gege, worauf zählt der Klimakurs der Otto Group konkret ein?

Alexander Gege: Wir verfolgen das Thema Umwelt- und Klimaschutz in der Otto Group seit fast 40 Jahren – nicht nur, weil es erwartet wird, sondern insbesondere, weil wir davon überzeugt sind. Wir glauben daran, dass eine umfassend verstandene Verantwortung wirtschaftlichen Erfolg langfristig stärkt. Deshalb ist eine unternehmerische Denkweise, in der wir soziale, ökologische und ökonomische Aspekte gleichwertig betrachten, auf allen Ebenen strategisch in der Otto Group verankert. Mit unserem validierten near-term Science-based Target (SBT) richten wir unsere Klimastrategie konsequent darauf aus, die globale Erwärmung entsprechend dem Pariser Klimaabkommen auf 1,5-Grad zu begrenzen.

Was war ausschlaggebend für die Entwicklung dieses wissenschaftsbasierten Ziels?

Alexander Gege: Das near-term SBT ist als eine Weiterentwicklung unserer langjährigen erfolgreichen Klimaschutzstrategie und als eine notwendige Anpassung an die sich verschärfende Klimakrise zu verstehen. Wir stellen uns mit dem SBT-Ansatz zukunftsfähig auf, indem wir gestiegene externe Anforderungen, zum Beispiel mit Blick auf Berichtspflichten (CSRD) sowie gesellschaftliche Erwartungen adressieren und Schritt halten mit den progressiven Entwicklungen im Markt. Perspektivisch richten wir uns auf ein Netto-Null-Ziel bis 2045 aus.

Und welche Rolle spielt EOS konkret in der Klimastrategie der Otto Group?

Alexander Gege: EOS zeigt, dass verantwortungsbewusster Klimaschutz auch im spezialisierten Finanzumfeld funktioniert – insbesondere bei Scope-1- und -2-Emissionen und dem zugehörigen Datenmanagement. Der Emissionsanteil von EOS ist im Konzernvergleich zwar gering, doch die praktischen Erfahrungen und das Fachwissen bei EOS sind wertvoll und übertragbar. Davon können wir konzernweit profitieren. Deswegen fördern wir aktiv den Austausch – für Synergien, Wissenstransfer und gemeinsame Lösungen.



Umweltschutz in Zahlen

Direkte Treibhausgas-emissionen

Die EOS Gruppe verursacht direkte Treibhausgasemissionen von 1.697 Tonnen CO₂e (Scope 1). GRI 305-1

1.697
t CO₂e

Indirekte Treibhausgas-emissionen

Die EOS Gruppe verursacht indirekte Treibhausgasemissionen von 1.838 Tonnen CO₂e (Scope 2). GRI 305-2

1.838
t CO₂e

CO₂-Fußabdruck (Scope 1 und 2)

Der CO₂-Fußabdruck (Scope 1 und 2) der EOS Gruppe beträgt 3.535 Tonnen CO₂e. Die Erhebung dient als Basis für die Senkung der Emissionen in Zukunft.

3.535
t CO₂e

Treibhausgasemissionsintensität

Die Treibhausgasemissionsintensität bei EOS beträgt 0,58 Tonnen CO₂e (Scope-1- und -2-Emissionen pro Mitarbeitendem*r, Headcount). GRI 305-4

0,58
t CO₂e

42
Prozent

Reduzierung der Treibhausgasemissionen
Um 42 Prozent will die Otto Group ihre absoluten Treibhausgasemissionen bis zum Ende des Geschäftsjahres 2031/32 senken (im Vergleich zum Geschäftsjahr 2021/22). Planwert laut SBT der Otto Group.



Jahres- und
Nachhaltigkeitsbericht
2024/25

Inhalt

Über EOS

Financial
Sustainability

Responsible
Collection

Social
Engagement

Environmental
Protection

Anhang

Anhang



GRI-Index

Nachhaltigkeitsbericht 2024/25

Verwendungsnachweis:

EOS hat die in diesem GRI-Index enthaltenen Informationen für den Zeitraum vom 1. März 2024 bis 28. Februar 2025 unter Bezugnahme („with reference“) auf die GRI-Standards aufgeführt.

GRI 1 verwendet

GRI 1: Grundlagen 2021

GRI	Standard	Inhalt	Seite
2-1	Organisationsprofil	Die EOS Holding GmbH ist eine hundertprozentige Tochter der Otto GmbH & Co. KG mit Hauptsitz in Hamburg, Deutschland. Mehr Informationen: Über diesen Bericht Mehr Informationen: Der Geschäftsverlauf im Jahr 2024/25	3
2-2	Entitäten, die in der Nachhaltigkeitsberichtserstattung der Organisation berücksichtigt werden	Siehe Über diesen Bericht	3
2-3	Berichtszeitraum, Berichtshäufigkeit und Kontaktstelle	Der kombinierte Jahres- und Nachhaltigkeitsbericht der EOS Gruppe umfasst das Geschäftsjahr 2024/25 vom 1. März 2024 bis zum 28. Februar 2025 und wird jährlich veröffentlicht. Dieser Bericht wurde im August 2025 veröffentlicht. Mehr Informationen: Über diesen Bericht Mehr Informationen: Die EOS Gruppe Kontaktdaten siehe CR-Bereich auf unserer Website	3
2-6	Aktivitäten, Wertschöpfungskette und andere Geschäftsbeziehungen	Die EOS Gruppe ist ein führender technologiebasierter Investor in Forderungs- und Immobilienportfolios und Experte bei der Bearbeitung offener Forderungen. Mit über 6.000 Mitarbeitenden in mehr als 20 Ländern setzen wir auf smarte Services rund um Forderungsmanagement im Sinne unserer Kunden, Partner und Verbraucher*innen. Seit mehr als 50 Jahren sichern wir den Cashflow von Unternehmen, damit sie sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Mehr Informationen: Die EOS Gruppe	7, 8

GRI	Standard	Inhalt	Seite
2-7	Angestellte	Siehe HR in Zahlen	39
2-8	Mitarbeiter:innen, die keine Angestellten sind	Siehe HR in Zahlen	39
2-9	Führungsstruktur und Zusammensetzung	EOS wird von einer Geschäftsführung mit fünf Mitgliedern geleitet, die für die Entscheidungsfindung und die Überwachung der Auswirkungen der Organisation auf Wirtschaft, Menschen und Umwelt verantwortlich ist. Die Geschäftsführung der EOS Gruppe setzt sich folgendermaßen zusammen:  Marwin Ramcke CEO EOS Gruppe Als Vorsitzender der Geschäftsführung ist Marwin Ramcke hauptverantwortlich für das Thema ESG. LinkedIn – Marwin Ramcke  Dr. Eva Griewel CFO EOS Gruppe LinkedIn – Dr. Eva Griewel  Carsten Tidow Geschäftsführer der EOS Gruppe und verantwortlich für die Region Osteuropa LinkedIn – Carsten Tidow  Dr. Stephan Ohlmeyer Geschäftsführer der EOS Gruppe und verantwortlich für die Region Zentraleuropa LinkedIn – Dr. Stephan Ohlmeyer  Sebastian Pollmer Geschäftsführer der EOS Gruppe und verantwortlich für die Region Westeuropa LinkedIn – Sebastian Pollmer EOS ist eine hundertprozentige Tochter der Otto Group, die sich im Familienbesitz befindet. Der Aufsichtsrat der EOS Gruppe besteht aus zwei Vertretern der Otto Group und trifft sich halbjährlich. Mehr Informationen: EOS Geschäftsjahr 2024/25: Starke Leistung	5, 9



GRI	Standard	Inhalt	Seite
2-12	Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Beaufsichtigung der Bewältigung der Auswirkungen	Siehe Unser Nachhaltigkeitsmanagement	9
2-13	Delegation der Verantwortung für das Management der Auswirkungen	Siehe Unser Nachhaltigkeitsmanagement	9
2-14	Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Nachhaltigkeitsberichtserstattung	Die Geschäftsführung hat die Informationen in diesem Bericht überprüft und genehmigt, einschließlich der wesentlichen Themen, die im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse identifiziert wurden. Mehr Informationen: Unser Nachhaltigkeitsmanagement	9
2-15	Interessenkonflikte	Das Thema Interessenkonflikte wird in unserem Verhaltenskodex (Code of Conduct) behandelt, der auf der Unternehmenswebsite sowie in diesem Bericht öffentlich zugänglich ist. Zum Code of Conduct auf unserer Website Außerdem siehe Compliance und Integrität im Fokus	29
2-16	Übermittlung kritischer Anliegen	Alle compliancerelevanten Anliegen werden an die Geschäftsführung kommuniziert. Bei schwerwiegenden Vorwürfen wird ein Ad-hoc-Bericht verfasst und an den CEO sowie das entsprechende Mitglied der Geschäftsführung gesendet. Bestimmte Voraussetzungen können eine Berichterstattung an die Otto Group notwendig machen. Bei kleineren Verstößen werden die Fälle von der jeweils zuständigen Compliance-Abteilung in den Ländern bearbeitet. Die EOS Geschäftsführung wird im Rahmen der konsolidierten regelmäßigen Berichterstattung informiert. Es gibt einen internen Prozess zum Schutz von Whistleblowern.	
2-17	Gesammeltes Wissen des höchsten Kontrollorgans	Siehe Unser Nachhaltigkeitsmanagement	9
2-22	Anwendungserklärung zur Strategie für nachhaltige Entwicklung	Siehe Vorwort des CEO	4

GRI	Standard	Inhalt	Seite
2-23	Verpflichtungserklärung zu Grundsätzen und Handlungsweisen	EOS hat mehrere Richtlinien für verantwortungsvolle Geschäftspraktiken etabliert, darunter unseren Code of Conduct und unsere Ethical Debtor Management Policy. Alle Richtlinien wurden von der Geschäftsführung der EOS Gruppe genehmigt. Die EOS Gruppe ist Unterzeichnerin des UN Global Compact (UNGC). Damit verpflichten wir uns zur Einhaltung seiner zehn Prinzipien in den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung, wie in unserem öffentlich zugänglichen Code of Conduct beschrieben. Unser Verhalten basiert auf Integrität und der Einhaltung von Gesetzen, Vorschriften und der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte. In der Tradition unseres Mutterkonzerns, der Otto Group, verpflichten wir uns, gegen jegliche Art von Verletzungen der Menschenrechte vorzugehen. Dazu gehört auch unsere selbst auferlegte Verpflichtung, nur mit Partnern und Kunden zusammenzuarbeiten, die unsere Geschäftspartnerprüfung bestehen und bei denen keine Hinweise auf Menschenrechtsverletzungen vorliegen. Darüber hinaus setzen wir uns für eine faire Behandlung all unserer Stakeholder ein, insbesondere der säumigen Verbraucher*innen. Unsere Selbstverpflichtungen (Policies) decken alle relevanten, international anerkannten Menschenrechte und Anforderungen an verantwortungsvolle Geschäftspraktiken ab. Sie gelten gleichermaßen für alle Aktivitäten und Geschäftsbeziehungen von EOS. Unsere gruppenweit verbindlichen Richtlinien und Anweisungen behandeln unter anderem die folgenden Themen: • People, Culture, Diversity & Inclusion • Ethical Debtor Management • Anti-Corruption & Gifts • Sustainable Conduct & Responsible Purchasing • Supplier Code of Conduct • Anti Money Laundering & Business Partner Screening Siehe auch Compliance und Integrität im Fokus und Unsere Verpflichtung im UN Global Compact und Wie EOS Partner auswählt	13, 23, 29

GRI	Standard	Inhalt	Seite
2-24	Einbeziehung der Verpflichtungs-erklärungen zu Grundsätzen und Handlungsweisen	Um koordiniertes und zielgerichtetes Handeln innerhalb der EOS Gruppe sicherzustellen, haben wir Richtlinien etabliert, die für alle Mitarbeitenden gelten. Diese Richtlinien bilden jeweils ein verbindliches Rahmenwerk für einen klar definierten Geltungsbereich. Sie basieren auf Gesetzen, Unternehmensgrundsätzen und strategischen Zielen.	23, 29
		Gruppenweit geltende Richtlinien werden von den jeweiligen verantwortlichen Fachbereichen erstellt. Der Fachbereich Corporate Compliance überwacht die Einhaltung der Richtlinien und Vorgaben. Jede Richtlinie muss von der EOS Geschäftsführung genehmigt und unterzeichnet werden. Darüber hinaus muss die Zustimmung aller Geschäftsführer*innen der Einzelgesellschaften eingeholt und dokumentiert werden. Das Compliance-Netzwerk kommuniziert die Richtlinien gruppenweit und bietet Schulungen zu ihrer Anwendung an.	
		Die konzernweiten Richtlinien unserer Muttergesellschaft, der Otto Group, gelten auch für die EOS Gruppe. Sie sind direkt anwendbar und werden nach Zustimmung der EOS Geschäftsführung an die Organisation weitergegeben.	
		Siehe auch Compliance und Integrität im Fokus	
2-25 2-26	Verfahren zur Beseitigung negativer Auswirkungen & Verfahren für die Einholung von Ratschlägen und die Meldung von Anliegen	In unserem Code of Conduct haben wir eine klare Verpflichtung formuliert, alle Vorschriften einzuhalten und alle Beschwerden, die wir über verschiedene Kanäle – einschließlich unseres konzernweiten Whistleblowing-Portals – erhalten, zu bearbeiten. Über das Whistleblowing-Portal können sowohl Beschwerden als auch Anfragen und Bedenken zu verantwortungsvollen Geschäftspraktiken eingebracht werden. Wir arbeiten ständig daran, Missstände frühzeitig zu erkennen und zu beseitigen. Deshalb haben wir einen klaren Ablauf für die Bearbeitung von Beschwerden und Meldungen entwickelt. Wir legen großen Wert auf Vertraulichkeit und behandeln alle Berichte und die Identität der Hinweisgebenden mit äußerster Diskretion. In jedem Fall dokumentieren wir die Bearbeitung aller eingegangenen Berichte. Unser Whistleblowing-Portal ist über die Website jeder EOS Landesgesellschaft öffentlich zugänglich. Wir ermutigen nicht nur Mitarbeitende, sondern auch Geschäftspartner und Kunden, Verstöße in Bezug auf unsere Geschäftspraktiken zu melden. Reicht der*die Hinweisgeber*in einen Hinweis ein, kann die Person entscheiden, ob sie ihren Namen angibt und ob der Bericht sowohl an EOS und die Otto Group oder nur an die Otto Group gesendet werden soll. Der*die Hinweisgeber*in kann auf der Plattform ein Postfach einrichten, damit wir umgehend eine Rückmeldung geben und mit der Person interagieren können, während die Anonymität gewahrt bleibt. Wird kein Postfach eingerichtet, kann keine direkte Rückmeldung erfolgen.	29

GRI	Standard	Inhalt	Seite
2-25 2-26	Verfahren zur Beseitigung negativer Auswirkungen & Verfahren für die Einholung von Ratschlägen und die Meldung von Anliegen	Nachdem wir den Bericht erhalten haben, wenden wir klare Kriterien an (Schweregrad, Komplexität, funktionale Ebene) und bestimmen jeweils die Compliance-Relevanz. Außerdem entscheiden wir, ob ein Hinweis vom lokalen Compliance-Fachbereich bearbeitet werden kann oder ob der zentrale Bereich Corporate Compliance die weitere Aufklärung übernimmt. Wir stellen sicher, dass compliancerelevante Themen sorgfältig behandelt und, wenn erforderlich, Gegenmaßnahmen eingeleitet werden. Bei schwerwiegenden Vorwürfen wird ein Ad-hoc-Bericht an unseren CEO und das für die Landesgesellschaft zuständige Mitglied der EOS Geschäftsführung sowie an die Otto Group gesendet. Bei kleineren Verstößen werden die Fälle von der jeweils zuständigen Compliance-Abteilung in den Ländern bearbeitet. Die EOS Geschäftsführung wird im Rahmen der konsolidierten regelmäßigen Berichterstattung informiert. Darüber hinaus unterstützen wir unsere Geschäftspartner bei der Umsetzung unserer Unternehmensrichtlinien für verantwortungsvolle Geschäftspraktiken, indem wir unseren eigenen Code of Conduct auf unserer Unternehmenswebsite veröffentlichen, einen Verhaltenskodex für Lieferanten (Supplier Code of Conduct) implementiert haben und zusätzliche Hilfestellungen anbieten. Durch die Aufnahme von Geschäftsbeziehungen mit EOS verpflichten sich unsere Lieferanten zur Einhaltung der Gesetze und unserer Standards. Siehe auch Compliance und Integrität im Fokus	29
2-27	Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen	Im Oktober 2023 erhielt unsere Tochtergesellschaft EOS Matrix in Kroatien eine Geldstrafe von der kroatischen Datenschutzbehörde aufgrund angeblicher Verstöße gegen Datenschutzgesetze. Wir haben gegen diese Entscheidung Berufung eingelegt und setzen uns nun vor dem Verwaltungsgericht in Zagreb für unsere Rechte ein. Es ist uns wichtig, zu betonen, dass es keine Hinweise auf Datenlecks bei EOS gibt und dass keine vertraulichen Informationen unserer Kunden oder Schuldner durch unbefugten Zugriff auf unsere IT-Systeme kompromittiert wurden.	29

GRI	Standard	Inhalt	Seite
2-28	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	Wir sind Mitglied in folgenden landesübergreifenden Branchenverbänden und Interessengruppen: - Federation of European National Collection Associations (FENCA) - UN Global Compact sowie in folgenden lokalen Branchenverbänden und Interessengruppen: - L'Association Belge des sociétés de Recouvrement de créances (ABR-BVI) AMCA - Receivables Management Associaton (RMA) Dansk Kredit Råd - Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU) - La Fédération Nationale de l'Information d'Entreprise, de la Gestion de Créances et de l'Enquête Civile (FIGEC) - Hellenic Loan Servicers Association (HLSA) - Association of Collectors in Kazakhstan - Hrvatska udruga agencija za naplatu potraživanja (HUAN) - Inkassoverband Österreich (IVÖ) - Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (ZPF) - Associação Portuguesa de Empresas de Gestão e Recuperação de Créditos (APERCO) - Asociatia de Management al Creantelor Comerciale (AMCO) - National Association of Professional Collection Agencies (NAPCA) Inkasso Suisse - Association of Serbian Debt Management Companies (AKUPS) - Asociácia slovenských inkasných spoločností (ASINS) - Asociación Nacional de Empresas de Gestión de Créditos (ANGECO) - Asociace inkasních agentur (AIA) - Credit Services Association (CSA) - The Association of Hungarian CMS Companies and Business Information Providers (Makisz)	29
2-29	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	Siehe Wesentlichkeit ist der Ausgangspunkt unserer Nachhaltigkeitsstrategie	10, 27
2-30	Tarifverträge	Siehe HR in Zahlen	39
3-1	Verfahren zur Bestimmung wesentlicher Themen	Siehe Wesentlichkeit ist der Ausgangspunkt unserer Nachhaltigkeitsstrategie	10
3-2	Liste der wesentlichen Themen	Siehe Unsere wesentlichen Themen	11, 12

GRI	Standard	Inhalt	Seite
3-3	Management von wesentlichen Themen	Siehe Industry Leadership & Best Practice Strengthening the Liquidity of our Clients Responsible Acquisition of Portfolios & Partnerships Trustworthy Stakeholder Relations Digital Responsibility & Cyber Security Business Ethics & Safeguard Compliance Ethical Collection by Treating Customers Fairly Tech-driven Transformation & Innovation Societal Impact through Financial Literacy Diversity, Equality & Inclusion Talent Attraction, Development & Retention Local Community Engagement & Participation Employee Satisfaction & Well-Being Reduction of Greenhouse Gas Emissions	15, 20, 23, 27-29, 31, 32, 34-38, 42
201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	Siehe Der Geschäftsverlauf im Jahr 2024/25	2, 7, 17, 19
205-1	Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	Siehe Compliance in Zahlen	29
205-2	Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	Siehe Compliance in Zahlen	29
205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	Bestätigte Fälle von Korruption: 2022/23: 0; 2023/24: 0; 2024/25: 0 Siehe Compliance in Zahlen	29
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Siehe Umweltschutz in Zahlen	42, 43
305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	Siehe Umweltschutz in Zahlen	42, 43



GRI	Standard	Inhalt	Seite
305-4	Intensität der Treibhausgas-emissionen	Siehe Umweltschutz in Zahlen	43
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestellten-fluktuation	Siehe HR in Zahlen	40
401-3	Elternzeit	Siehe HR in Zahlen	39
403-5	Mitarbeiter-schulungen zu Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	Siehe Wichtige EOS Prinzipien: Feedback und Fürsorge	38
403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter	Siehe Wichtige EOS Prinzipien: Feedback und Fürsorge	38
403-10	Arbeitsbedingte Erkrankungen	Siehe HR in Zahlen	40
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiter-bildung pro Jahr und Angestellten	Siehe HR in Zahlen und Unsere Lernkultur in Zahlen	36, 40
404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangs-hilfe	Siehe Unsere Lernkultur in Zahlen	35, 36
405-1	Diversität in Kon-trollorganen und unter Angestellten	Siehe HR in Zahlen	39
413-1	Betriebsstätten mit Einbindung der lokalen Gemein-schaften, Folgen-abschätzungen und Förder-programmen	Siehe So macht sich EOS für Finanzbildung stark	34

GRI	Standard	Inhalt	Seite
415-1	Parteispenden	Es gibt keine parteipolitischen Zuwendungen. Alle parteipolitischen Spenden sind bei EOS untersagt. Jede andere Art von potenziell politischer Spende (Lobbying, politische Organisationen, über-parteiliche Veranstaltungen usw.) unterliegt einem strikten Genehmi-gungsverfahren und ist in Umfang und Höhe klar begrenzt. Die Lobby-ing-Ausgaben können in den jeweiligen Lobby-Registern der EU und Deutschlands nachgelesen werden.	29
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes von Kundendaten und den Verlust von Kundendaten	Im Berichtszeitraum 2024/2025 gingen 132 Anfragen von Daten-schutzaufsichtsbehörden nach Beschwerden von Schuldnern ein, von denen zwei begründet waren und uns dabei geholfen haben, unsere Prozesse zu verbessern.	

Wie die Otto Group das Netto-Null-Ziel anstrebt

Das Engagement der Otto Group für den Klimaschutz soll nicht nur auf die Erreichung der bereits verabschiedeten near-term SBT-Teilziele einzahlen, sondern über den festgelegten Zeitrahmen hin-ausgehen. Daher beschäftigt sich die Otto Group bereits heute intensiv damit, ein Netto-Null-Ziel bis zum Jahr 2045 und die dafür notwendigen Schritte zu definieren. Damit möchte die Otto Group dem eigenen Anspruch an glaubwürdigen und langfristig angelegten Klimaschutz Rechnung tra-gen und den eigenen Beitrag zum Klimaziel der Bundesregierung leisten.

Die Definition der Science Based Targets initiative (SBTi) von Netto-Null-Emissionen bietet dabei eine Orientierungshilfe. Hier steht die Reduktion von Treibhausgasemissionen an erster Stelle. Alle ver-bleibenden Emissionen müssen dauerhaft neutralisiert werden. Das bedeutet, dass Unternehmen Maßnahmen ergreifen müssen, um Treibhausgase (THG) aus der Atmosphäre zu entfernen und dauerhaft zu speichern, um die Auswirkungen nicht reduzierter Emissionen auszugleichen. Dabei gilt aktuell: Unternehmen dürfen nur bis zu zehn Prozent ihrer THG-Emissionen neutralisieren. Darü-ber hinaus werden Unternehmen durch die SBTi ermutigt, über ihre Wertschöpfungskette hinauszugehen und zusätzliche Maßnahmen zur Emissionsminderung zu ergreifen. So wird das gesellschaft-liche und internationale Bestreben unterstützt, THG-Emissionen drastisch zu minimieren, bis sie Netto-Null sind. Über die Fortschritte bei der Formulierung eines Netto-Null-Ziels informiert die Otto Group ihre Stakeholder regelmäßig, beispielsweise im Geschäftsbericht der Otto Group.

Geschäftsbericht der Otto Group



Impressum

Herausgeber:

EOS Holding GmbH
Corporate Communications and Marketing
Steindamm 71
20099 Hamburg

Telefon: +49 40 2850-1222
E-Mail: press@eos-solutions.com
Website: <https://eos-solutions.com/>

Management:

Marwin Ramcke, Dr. Eva Griewel, Dr. Stephan Ohlmeyer,
Sebastian Pollmer und Carsten Tidow

Handelsregister HRB 115781 beim Amtsgericht Hamburg
USt-IdNr: DE 273852134

Verantwortliche Person im Sinne des deutschen Presserechts:

Lara Flemming

Redaktion:

Sarena Brose, Cornelia Claußen,
Hannah Rees, Tabea Reich

Konzept, Text, Design und Satz:

RYZE Digital GmbH
<https://www.ryze-digital.de/>

Bildnachweise:

Atmosfair gGmbH (S. 42);
Sébastien Borda (S. 20);
Mandita Chiru (S. 36);
Pierre Destouches (S. 21, rechts);
EOS (S. 21 links, S. 32);
Getty Images, miniseries (S. 14, S. 30, S. 44);
Getty Images, Westend61 (S. 41);
Helliwood media & education im fjs e.V.
im Auftrag der finlit foundation gGmbH (S. 34);
Giannis Lefakis (S. 16 links);
Tamás Lencsés (S. 36);
Bartosz Maciejewski (S. 16 rechts);
Jewgeni Roppel (S. 43);
Viktor Schanz (S. 24);
Svea Marketing Department (S. 25 links);
Sebastian Vollmert (S.1–8, S. 13, S. 15, S. 19,
S. 21 Mitte, S. 22, S. 26, S. 27, S. 33, S. 40)

Kontaktperson Corporate Responsibility:

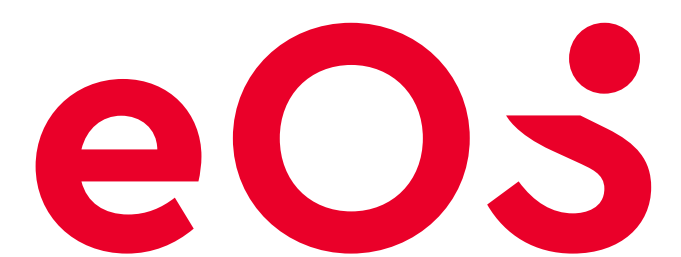
Christian Emus
Corporate Development
esg@eos-solutions.com

Beratung Corporate Responsibility:

good response GmbH
<https://good-response.de/>

Berichtszeitraum:

1. März 2024 bis 28. Februar 2025



EOS Holding GmbH

Steindamm 71

20099 Hamburg

T +49 40 2850-1222

eos-solutions.com