

# STAKEHOLDER KOMMUNIKATION

**GRI 102-43, GRI 102-44 & GRI 102-47**  
**Zentrale Themen und Anliegen der Stakeholder**  
**(im Vergleich zu den wesentlichen Aspekten)**  
**sowie Ansatz und Häufigkeit der Stakeholder-Einbindung**

Stakeholder	Anliegen	GRI-Aspekt/ Aspekt der Unter- nehmensgruppe	GRI-Performance Indikator/Kenn- zahl der Unter- nehmensgruppe	Aspekt aus der Wesentlichkeits- analyse/Strategie
<b>Interne Stakeholder</b>				
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter inkl. Betriebsrat & Vorstände	Arbeitsplatzstabilität Arbeitsicherheit und Gesundheit Aus- und Weiterbildung Vielfalt und Chancengleichheit Zufriedenheit	Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz Aus- und Weiterbildung Vielfalt und Chancengleichheit	GRI 102-7 GRI 203 GRI 403-1 GRI 404-1, -2 GRI 405-1	Gesundes und sicheres Arbeitsumfeld/ Top Arbeitgeber – Gesund und sicher Aus- und Weiterbildung/ Top Arbeit- geber – Gut ausgebildet und motiviert Diversität/Top Arbeitgeber – Vielfältig und fair
Eigentümerinnen und Eigentümer/ Eigentümervertre- terinnen und Eigentü- mervertreter	Wirtschaftliche Stabilität Einhaltung der Konzessionsvorgaben Gesellschaftspolitische Verantwortung	Wirtschaftliche Leistung Korrekt auf allen Ebenen Spierschutz auf höchstem Niveau	GRI 102-7 GRI 203 GRI 205 interne Indikatoren: 5-Punkte Responsible Gaming Programm	Corporate Governance, Anti-Korruption, Anti-Geldwäsche, Datenschutz/Korrekt auf allen Ebenen Responsible Gaming/Spierschutz auf höchstem Niveau
<b>Externe Stakeholder</b>				
<b>Direkte externe Stakeholder</b>				
Spielbezogene Kundinnen und Kunden sowie Gäste	Professionelles und vielfältiges Spielangebot & Service Spierschutz und Sicherheit Transparenz	Korrekt auf allen Ebenen Spierschutz auf höchstem Niveau	GRI 205, 418-1 interne Indikato- ren: 5-Punkte Responsible Gaming Programm	Corporate Governance, Anti- Korruption, Anti-Geldwäsche, Datenschutz/Korrekt auf allen Ebenen Responsible Gaming/Spierschutz auf höchstem Niveau
Lieferantinnen und Lieferanten sowie Dienstleisterinnen und Dienstleister	Langfristige Partnerschaften Lokale Beschaffung Verpflichtungen aus dem Lieferanten Code of Conduct	Einkaufspraktiken Lieferanten- bewertung	GRI 204-1 GRI 308 GRI 414	Nachhaltiger Einkauf/Nachhaltiger Umgang mit Ressourcen Lieferantenmanagement/Nachhaltiger Umgang mit Ressourcen/Gut für Österreich
Regulatoren & Behörden	Transparenz über signifikante Verdachts- meldungen Korruptions- und Geld- wäsche-Bekämpfung Spierschutz Steuerleistungen	Korrekt auf allen Ebenen Anti-Korruption Spierschutz auf höchstem Niveau Wirtschaftliche Leistung	GRI 205 interne Indikatoren: 5-Punkte Responsible Gaming Programm GRI 102-7	Corporate Governance, Anti-Korruption, Anti-Geldwäsche, Datenschutz/ Korrekt auf allen Ebenen Responsible Gaming/Spierschutz auf höchstem Niveau
Vertriebspartnerinnen und -Partner	Stabile, partnerschaftliche Zusammenarbeit, Verlässlichkeit Professionelle Unter- stützung im Responsible Gaming Bereich Ertrag	Einkaufspraktiken Spierschutz auf höchstem Niveau Wirtschaftliche Leistung	GRI 204-1 interne Indikatoren: 5-Punkte Responsible Gaming Programm GRI 102-7	Nachhaltiger Einkauf/ Nachhaltiger Umgang mit Ressourcen Responsible Gaming/Spierschutz auf höchstem Niveau

Stakeholder	Anliegen	GRI-Aspekt/ Aspekt der Unter- nehmensgruppe	GRI-Performance Indikator/Kenn- zahl der Unter- nehmensgruppe	Aspekt aus der Wesentlichkeits- analyse/Strategie
Spielerschutz- organisationen	Stabile Zusammenarbeit Einhaltung von Veranstaltungs- und Unterstützungs- vereinbarungen Einhaltung der gesetz- lichen Richtlinien und Erwartungen des Konzessionsgebers	Einkaufspraktiken Korrekt auf allen Ebenen Spielerschutz auf höchstem Niveau	GRI 204-1 GRI 205 interne Indikatoren: 5-Punkte Respon- sible Gaming Programm	Nachhaltiger Einkauf/Nachhaltiger Umgang mit Ressourcen Corporate Governance, Anti-Korruption, Anti-Geldwäsche, Datenschutz/Korrekt auf allen Ebenen Responsible Gaming/Spielerschutz auf höchstem Niveau
Verbände	Gute Zusammenarbeit zur Sicherstellung gemeinsamer Standards Zertifizierung der Mitgliedsländer nach vereinbarten Standards Öffentlichkeitsarbeit und Lobbying betreffen Spielerschutz und Responsible Gaming	Korrekt auf allen Ebenen Spielerschutz auf höchstem Niveau	GRI 205 interne Indikatoren: 5-Punkte Responsible Gaming Programm	Corporate Governance, Anti-Korruption, Anti-Geldwäsche, Datenschutz/ Korrekt auf allen Ebenen Responsible Gaming/ Spielerschutz auf höchstem Niveau
<b>Indirekte externe Stakeholder</b>				
Universitäten und Forschungs- einrichtungen	Fruchtbare Zusamen- arbeit in relevanten Teilgebieten, z. B. Responsible Gaming Teilhabe an Veranstal- tungen und Beratungs- dienstleistungen	Spielerschutz auf höchstem Niveau	interne Indikatoren: 5-Punkte Responsible Gaming Programm	Responsible Gaming/ Spielerschutz auf höchstem Niveau
Medien	Inseratverkauf Schlagzeilen Professionelles und integeres Auftreten und qualifizierte Aussagen	Wirtschaftliche Leistung Korrekt auf allen Ebenen Spielerschutz auf höchstem Niveau	GRI 102-7 GRI 205 interne Indikatoren: 5-Punkte Responsible Gaming Programm	Corporate Governance, Anti-Korruption, Anti-Geldwäsche, Datenschutz/ Korrekt auf allen Ebenen Responsible Gaming/Spielerschutz auf höchstem Niveau
NGOs	Sozial und ökologisch verantwortungsvolles Handeln Spielerschutz Zusammenarbeit	Korrekt auf allen Ebenen Anti-Korruption Spielerschutz auf höchstem Niveau Wirtschaftliche Leistung	alle wesentlichen Indikatoren	alle Punkte der Wesentlichkeitsanalyse
Sponsorpartnerinnen und Partner	Einhaltung des Verhaltenskodex für Lieferanten Langfristige Zusammenarbeit Vertragstreue Wirtschaftliche Stabilität Seriosität	alle Punkte der CSR-Strategie 2020	GRI 308, GRI 414 GRI 203 GRI 102-7 GRI 205	Lieferantenmanagement/Nachhaltiger Umgang mit Ressourcen/ Gut für Österreich Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen/ Gut für Österreich Corporate Governance, Anti-Korruption, Anti-Geldwäsche, Datenschutz/ Korrekt auf allen Ebenen
Umwelt	Ökologisch verantwor- tungsvolles Handeln entlang der Wertschöp- fungskette	Lieferanten- bewertung Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen Wirtschaftliche Leistung Korrekt auf allen Ebenen	GRI 204-1 GRI 301-1 GRI 302-1, -3, -4 GRI 305-1,-2, -4, -5 GRI 306-2 GRI 308-1	Nachhaltiger Einkauf/Nachhaltiger Umgang mit Ressourcen Materialien/Nachhaltiger Umgang mit Ressourcen Energie/Klimaschutz Klimaschutz/Klimaschutz Materialien/ Nachhaltiger Umgang mit Ressourcen Lieferantenmanagement/Nachhaltiger Umgang mit Ressourcen/ Gut für Österreich

Wir stehen in regelmäßigem Kontakt mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Wir informieren sie über E-Mail, unsere Intranet-Seite InfoNet, unsere interne Teambox „CSR-Forum“, den jährlichen Geschäfts- und Nachhaltigkeits-Bericht, das mehrmals jährlich erscheinende Mitarbeitermagazin „Einsatz“ und durch den Lagebericht der Unternehmensgruppe. Zusätzlich veranstalten wir Events für Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu diversen Themen: „CSR im Gespräch“ um über Nachhaltigkeit zu sprechen, „Innovation Talks“ um ihnen Innovation näher zu bringen, „Crazy Thursdays“ um über den Tellerand zu blicken, usw. Wir wollen jedoch nicht bloß informieren und gehen daher einen Schritt weiter. Wir holen Feedback über klassische Mitarbeiterbefragungen ein und konsultieren sie zu verschiedenen Themen wie z.B. die Umfrage zum Thema Menschenrechte.

Im eigens entwickelten CSR-Forum und diversen CSR-Arbeitsgruppen arbeiten wir mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus allen Business Lines, Competence Lines, Holding Lines und dem Betriebsrat zusammen, um unser CSR-Engagement weiter zu entwickeln.

Mit dem Vorstand kommunizieren wir in regelmäßigen Abständen in Form von persönlichen Treffen und periodischen Berichten. Worauf unsere Eigentümer und Eigentümervertreter besonders Wert legen, erfahren wir in persönlichen Gesprächen und Sitzungen. Zudem berichten wir in regelmäßigen Abständen ausführlich über unser Engagement in Form von Geschäfts-/ Lageberichten.

Relevante Themen für spielbezogene Kundinnen und Kunden sowie Gäste werden von uns über Marktforschung, diverse Auftritte auf Messen, Social Media, aber auch in Form von Stakeholder-Dialogen und -befragungen erforscht. Des Weiteren informieren wir unsere Kundinnen und Kunden sowie Gäste über die Homepages der verschiedenen Business Lines, den Geschäftsbericht, Newsletter-Aussendungen und persönliche E-Mails. Unsere Abteilung Kunden-Service-Center agiert als zentrales nach außen gerichtetes Service Center für Kundinnen und Kunden, Gäste, Annahme- und Vertriebsstellen sowie für Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner der Unternehmensgruppe und ist für jegliche Fragen der erste Ansprechpartner.

Um unsere Verantwortung im Bereich Spielerschutz wahrzunehmen, informieren wir spielbezogene Kundinnen und Kunden

sowie Gäste über Flyer und Broschüren in den Casinos und WINWINS, die öffentliche Website Spiele mit Verantwortung (smv.at) sowie unsere gebührenfreie Spielerschutz-Hotline 0800 202 304.

Wir kooperieren seit Jahren mit Institutionen, die sich mit der wissenschaftlichen Erforschung von Glücksspielabhängigkeit befassen und betroffene Menschen und deren Angehörige kompetent beraten und behandeln. Wir wollen wissen, wie die Lage in Österreich aussieht und sind daher in regelmäßigem Kontakt mit den Spielerschutzorganisationen.

Mit unseren wichtigsten Lieferantinnen und Lieferanten stehen wir in regelmäßigem Austausch und informieren sie in persönlichen Gesprächen oder via E-Mail. Auf unserer Einkaufsseite [procurement.cal.at](http://procurement.cal.at) finden sie alle für die Zusammenarbeit wesentlichen Dokumente.

Informationen über gesetzliche Anforderungen und wesentliche Themen für Regulatoren und Behörden erhalten wir in regelmäßigen Treffen der verschiedensten Verbände, in denen wir Mitglied sind.

Wesentlich für effiziente Public Affairs Arbeit ist das aktive mitarbeiten im gesellschaftlichen Umfeld. Erreicht wird das insbesondere durch die Mitgliedschaft in diversen Organisationen und Vereinen, das Engagement in den entsprechenden Gremien und Selbstinitiativen in diversen Handlungsfelder.

Regelmäßige Kommunikation mit unseren Vertriebspartnerinnen und -partnern ist uns sehr wichtig. Mittels elektronischen Rundschreiben informieren wir sie zu tagesgeschäftlichen Änderungen. Des Weiteren stehen wir über folgende Kanäle in kontinuierlichem Austausch mit unseren wichtigsten Vertriebspartnern: monatliche, quartalsweise bzw. halbjährliche Jour fixe Treffen, strategische Workshops, Schaltung von News und Interviews über verschiedenste Medien, regelmäßige Telefonate sowie regionale Stammtische. Die Vertreterinnen und Vertreter der Presse erhalten von uns Antworten auf Fragen zur Branche, den Unternehmen der Gruppe und ihren Produkten. Darüber hinaus informieren wir sie über den Pressecontent auf unseren Websites.

Damit wir auch weiterhin in einer intakten Natur leben können, beobachten wir kontinuierlich ihren Zustand und die Auswirkungen unseres Handelns darauf.