

# UNSERE STAKEHOLDER UND ABSCHNITT 172

**Wir sind überzeugt, dass ein echtes Verständnis der Prioritäten der Stakeholder unserer Gruppe entscheidend für die Sicherung des langfristigen Erfolgs und der Wertmaximierung unseres Geschäfts ist.**

Dieses Verständnis ermöglicht uns, die potenziellen Auswirkungen unserer Entscheidungen auf die einzelnen Stakeholder-Gruppen abzuwägen (gemäß Abschnitt 172 des Companies Act 2006), wirkungsvoll zu kommunizieren und dann verantwortlich zu handeln. Verantwortliches Handeln bildet den Kern des Geschäftsbetriebs der Gruppe, wie auf den Seiten 41 bis 47 im ESG-Abschnitt beschrieben.

Durch Gespräche mit Direktoren und Führungskräften konnten wir die wichtigsten Interessenvertreter des Konzerns identifizieren:

- Kunden
- Markenpartner und Zulieferer
- Kollegen
- Investoren
- Gemeinden

Diese primären Stakeholder-Gruppen sind in der gegenüberliegend abgebildeten Tabelle aufgeführt. Dazu erläutern wir, warum wir sie als wichtigste Stakeholder betrachten und wie wir sie einbeziehen. Die Zusammenfassung des Jahres 2019 zeigt die erreichten Fortschritte im aktuellen Steuerjahr.

<sup>(1)</sup> Schließt Übernahmen ein, die im Laufe des Jahres abgeschlossen wurden, sowie 3700 Mitarbeiter, die im März 2020 von der Herbert Group übernommen wurden

<sup>(2)</sup> Diese Übernahme wurde nach Jahresende abgeschlossen

## Beschreibung

### KUNDEN

Die Gruppe existiert, um die Bedürfnisse unserer bis zu 24 Millionen Kunden pro Woche rund um die Welt zu befriedigen.

### MARKENPARTNER UND ZULIEFERER

Wir unterhalten Partnerschaften mit bekannten Kraftstoffmarken wie ExxonMobil, BP, Shell und Texaco, bekannten Lebensmittel- und Handelsmarken wie SPAR, Woolworth, Carrefour und Louis Delhaize, global renommierten Gastronomie-Marken wie Starbucks, Burger King, Subway und KFC sowie starken lokalen Gastronomie-Marken wie Greggs und Pomme de Pain.

### KOLLEGEN

Unsere aus fast 44.000 erfahrenen und engagierten Mitarbeiter bestehende, vielfältige Belegschaft betrachten wir als wichtigen Aktivposten unseres Geschäfts.

### INVESTOREN

Unsere Investoren und Darlehensgeber spielen eine wichtige Rolle in unserer Geschäfts- und Wachstumsstrategie. Wir unterhalten enge und förderliche Beziehungen zu dieser Gruppe langfristiger Stakeholder, die durch Offenheit, Transparenz und wechselseitiges Verständnis geprägt sind.

### GEMEINDEN

Wir sind bestrebt, die Gemeinden zu unterstützen, in denen unsere Standorte liegen, einschließlich örtlicher Unternehmen, Anwohner und der breiteren Öffentlichkeit.

## Gründe für die Beteiligung

- Wir streben stets danach, jedem einzelnen Kunden hervorragende Dienstleistungen, Qualität und Auswahl an einen günstig gelegenen, lokalen Standort zu bieten
- Um unser Marktbewusstsein zu steigern und schnell auf Kundentrends reagieren zu können
- Zur Aufrechterhaltung und Pflege langfristiger Beziehungen
- Zur Sicherung einer kontinuierlichen Belieferung
- Um unseren Kunden relevante und konkurrenzfähige Angebote machen zu können und auf Trendänderungen reagieren zu können
- Wir betrachten unsere vielfältige Belegschaft als einen wichtigen Aktivposten
- Wir sind im Hinblick auf den langfristigen Erfolg der Gruppe deshalb daran interessiert, talentierte Mitarbeiter weiterzuentwickeln und langfristig zu binden
- Wir sind an einem offenen Dialog mit allen Mitarbeitern interessiert
- Wir müssen in verschiedenen Ländern unterschiedliche Bestimmungen einhalten
- Unsere Investoren sind von vielfältigen Aspekten betroffen, etwa der finanziellen und betrieblichen Leistung, der Umsetzung der Unternehmensstrategie, den Investitionsplänen und der Kapitalverteilung der Gruppe.
- Die Gruppe verpflichtet sich dazu, an unseren Standorten verantwortlich zu agieren und in den umliegenden Gemeinden Chancen zu bieten und eine signifikante positive Wirkung zu erzielen.

## Formen des Engagements

- Wir bieten unseren Kunden ein breites Produktangebot aus unserem gut ausgestatteten Portfolio an. Testkäufe sorgen dafür, dass wir stets den besten Kundenservice anbieten. Mit Angeboten und Werbeaktionen fördern wir die Kundentreue. Wir haben eine neue App eingeführt, um wirksam mit unseren Kunden kommunizieren zu können und Feedback zu erhalten.

- Wir achten sorgfältig auf die Belange unserer Markenpartner und Zulieferer und handeln entsprechend. Es finden regelmäßige Zusammenkünfte auf betrieblicher und strategischer Ebene statt und es gibt klare Dienstleistungsvereinbarungen. Das Direktorium erörtert Chancen mit neuen Markenpartnern und lotet aus, wie neue Beziehungen entwickelt werden können

- Unsere Vorgehensweise ist je nach Land unterschiedlich, umfasst jedoch Mitarbeiterumfragen, Bürgerversammlungen und die Beteiligung von Arbeitnehmervertretungen. Schulungsprogramme sorgen dafür, dass wir qualifizierte Mitarbeiter haben, und Talententwicklungsprogramme unterstützen unsere Leistungsträger. Die EG Group strebt an, als Wunscharbeitgeber wahrgenommen zu werden.

- Die vierteljährlichen Investoren-Präsentationen werden vom Co-CEO der Gruppe, Mohsin Issa, moderiert. Über relevante CFO- und Unternehmensaktualisierungen werden die Investoren ad-hoc informiert. Regelmäßige Telefonkonferenzen mit dem CFO und dem Investor Relations-Team runden das Informationsangebot ab.
- Internationale Informationsveranstaltungen finden jährlich statt
- Über unser spezielles Online-Portal für Investoren sind Präsentationen, Finanzberichte, Quartalsveröffentlichungen und Pressemitteilungen zugänglich. Der Posteingang für Investoren wird vom Investor Relations-Team betreut.

- Wir investieren Zeit und Geld in Gemeinden vor Ort im Rahmen freiwilliger Mitarbeiter.
- Wir zahlen unsere Steuern und streben einen verantwortlichen Geschäftsbetrieb mit einer möglichst geringen Umweltbelastung an.

## Zusammenfassung 2019

- 1200 weitere Standorte zur Verbesserung unseres Kundenangebots einschließlich eines erweiterten Gastronomie-Angebots
- Über 200 Millionen Euro Erweiterungsinvestitionen in Einrichtungen für unsere Kunden
- Der Erwerb von Cumberland Farms sorgt für ein erfolgreiches Restaurant- und Kaffee-Angebot sowie ein etabliertes Kundentreue-Programm.
- Maßnahmen zur Sicherheit unserer Kunden während der COVID-19-Pandemie, einschließlich Investitionen in Schutzscheiben, Handdesinfektionsmittel, Bodenmarkierungen in den Ladenflächen und der Beibehaltung fairer Preise für wichtige Produkte wie Toilettenpapier, Handdesinfektionsmittel und Grundbedarfsnahrungsmittel

- Verlängerung der Verträge mit verschiedenen Zulieferern
- Ein neuer Vertrag mit Olivers Real Food in Australien
- Die Übernahme von 145 KFC-Restaurants in Großbritannien und Irland von der Herbert Group (im März 2020) stärkt unsere Beziehung zu KFC, insofern wir jetzt der größte Franchisenehmer in Europa sind.

- Anstieg der Mitarbeiterzahl der Group um 17.000 (1) im Vergleich zum Vorjahr
- Start von Ausbildungsprogrammen. Wir sind der erste Arbeitgeber, dessen hauseigenes Ausbildungsprogramm von der Association of Accounting Technicians („AAT“) zugelassen wurde.

- Erfolgreicher Abschluss von zwei Finanzierungstransaktionen im Jahr 2019 zur Unterstützung der internationalen Wachstumsstrategie der Group
- Entwicklung des Investor Relations-Teams und spezieller Kommunikationskanäle
- Aktives Engagement im Rahmen gut besuchter Präsentationen für Investoren über das gesamte Jahr hinweg

- Internationales Engagement einschließlich der Disabled American Veterans, Children In Need, Swim to Fight Cancer in den Benelux-Ländern und der Heilsarmee in Australien
- Gemeindeinitiativen während der COVID-19-Pandemie, etwa kostenloser Kaffee für Schlüsselkräfte