

03

Unsere Grundsätze: Ethik und Compliance

- 42 3.1 Governance
- 44 3.2 Integrität und Sicherheitsvorkehrungen



Die Ziele der nachhaltigen Entwicklung, für die wir uns einsetzen



Die wesentlichen Themen



Verantwortungsvolle Unternehmensführung und Korruptionsbekämpfung



Risiko-management



Ethische Geschäftspraktiken und Compliance



Cybersecurity und Datenschutz

GRI-Standards

GRI 2-9, GRI 2-11, GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-23, GRI 2-25, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3



Schwerpunkte, die wir behandeln



Cybersecurity und Datenschutz

IT-SCHULUNG

Steigerung des IT-Bewusstseins unserer Mitarbeiter*innen

BEWUSSTSEINSSTEIGERUNG IM BEREICH CYBERSECURITY

Selbstverwaltetes Schulungsprojekt zur Erlangung von Kompetenzen im Bereich Cybersecurity – Abwicklung über ein Online-Portal



Risikomanagement

SOFTWARE FÜR DIE JÄHRLICHE FINANZPLANUNG

Implementierung einer Software für die jährliche mittel- und langfristige Finanzplanung



Die wichtigsten erzielten Ergebnisse

Cybersecurity

Strategie zur Risikominimierung



Datenschutz

jeweils ein*e Verantwortliche*r in den drei Ländern der Gruppe ernannt



Lieferanten

Software für die Qualifizierung von Lieferanten



3.1

Governance

Werteverbundenheit, strenge Ethik und die Einhaltung von Rechtsvorschriften sind die Elemente, die Markas und ihre Unternehmensführung prägen. Den Werten von Zuverlässigkeit, Engagement und Fairness bleiben wir Tag für Tag treu. Jeden Tag befolgen wir unsere ethischen Grundsätze. Jeden Tag respektieren wir Regeln und Vorschriften. Denn bei Markas ist die soziale Verantwortung des Unternehmens ein wesentlicher Bestandteil.

Seit ihrer Gründung hat sich die Gruppe für ein traditionelles Modell der Corporate Governance entschieden, das sich aus den folgenden Organen zusammensetzt:

- Verwaltungsrat (VwR);
- Aufsichtsrat;
- Wirtschaftsprüfungsgesellschaft (für die externe Prüfung zuständig)

Es wurden keine internen Ausschüsse mit spezifischen Befugnissen eingerichtet; stattdessen sind die einschlägigen Befugnisse dem Geschäftsführer (CEO) Christoph Kasslatter erteilt, der diese Funktion in allen Gruppengesellschaften innehat¹, außer Markas Energy und Markas S.p.A.

Jede Entscheidung des höchsten Kontrollorgans wird in Anwesenheit des Aufsichtsrates formalisiert, um die Gruppe vor dem Auftreten von Interessenkonflikten zu schützen.

Der derzeitige Verwaltungsrat von Markas Italien – der sein Mandat im Juli 2018 aufnahm – besteht aus drei Mitgliedern, von denen zwei ein exekutives und eines ein nicht-exekutives

unabhängiges Amt innehaben. Das Amt des Vorsitzenden des Verwaltungsrates wird von Geschäftsführer Christoph Kasslatter ausgeübt: In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass die vom Vorsitzenden des Verwaltungsrates ausgeübte Funktion nicht zu einem Interessenkonflikt mit dem Amt des Geschäftsführers führt, welches aufgrund der übertragenen Befugnisse die rechtliche Vertretung der Gesellschaft Markas Srl mitbeinhaltet. Evelyn Kirchmaier, Mitglied des Verwaltungsrates von Markas Italien, hat auch die Position der Generaldirektorin inne.

Alle Mitglieder des Verwaltungsrats verfügen über Kompetenzen im Bereich Nachhaltigkeit, bezogen auf die Bereiche Umwelt, Soziales und Wirtschaft/Governance. Der Geschäftsführer und die Generaldirektorin tragen die oberste Verantwortung für strategische Entscheidungsprozesse, einschließlich derjenigen, die mit der Nachhaltigkeitsberichterstattung der Gruppe zusammenhängen.

Der Verwaltungsrat tagt alle sechs Monate, der Aufsichtsrat alle drei Monate. Im Jahr 2022 fanden vier Sitzungen des Verwaltungsrats statt, bei denen die Anwesenheitsrate 100% betrug. Dagegen tagte der Aufsichtsrat im Laufe des Jahres sieben Mal mit einer Beteiligungsrate von 91,7%.

Die vom Verwaltungsrat erstellte und der Gesellschafterversammlung zur Genehmigung vorgelegte Wirtschaftsbilanz wird von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft zertifiziert.

Da es sich beim vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht um die erste Auflage handelt, hat sich Markas derzeit dafür

¹ In Österreich wird dieses Amt auch von **Gerlinde Tröstl** ausgeübt.

entschieden, keine externe Prüfung vorzunehmen zu lassen. Der Bericht wurde ausschließlich einem internen Prüfverfahren unterzogen, wobei der Verwaltungsrat von Markas S.p.A. – in Übereinstimmung mit den Vorgaben des **Verfahrens zum Ablauf der Berichterstattung des Nachhaltigkeitsberichtes** der Gruppe² – mit der Genehmigung der Inhalte beauftragt wurde.

Auch der Verwaltungsrat von Markas Österreich (im Amt bis 2023) besteht aus drei Mitgliedern – zwei Männern und einer Frau – die alle Führungsfunktion haben. Das Governance-Modell des deutschen Unternehmens ist dagegen durch ein einziges Verwaltungsorgan gekennzeichnet, das durch den Geschäftsführer repräsentiert wird.

Nachhaltigkeits-Governance

Im Jahr 2021 wurde bei Markas Italien der ständige Ausschuss mit dem Ziel eingerichtet, die schrittweise Integration der Nachhaltigkeit in die Unternehmensführung und in die betrieblichen Tätigkeiten zu steuern. Der Ausschuss besteht aus vier Mitgliedern, darunter einem aus

der Geschäftsleitung, zwei aus dem Bereich Compliance und Umwelt sowie einem aus dem Bereich Marketing und Kommunikation.

Der ständige Ausschuss spielt eine zentrale Rolle im Prozess der Berichterstattung zur Nachhaltigkeit. Er unterstützt das Top-Management bei der Sicherstellung der Integrität des Prozesses und fungiert dabei als Koordinationsstelle der einzelnen Niederlassungen. In Österreich wird die Erstellung des Nachhaltigkeitsberichtes vom Nachhaltigkeitsmanagement, welches in der Abteilung QHSE angesiedelt ist, und von der Abteilung Marketing & Kommunikation verantwortet.

Der ständige Ausschuss wird auch vom **operativen Team** unterstützt, das sich aus Mitgliedern des Teams Compliance & Environment (Italien) mit spezifischen Fähigkeiten im Bereich Nachhaltigkeit und Berichterstattung über ökologische, soziale und wirtschaftliche bzw. Governance-Auswirkungen zusammensetzt.

Im Besonderen koordiniert das Team auf operativer Ebene die Tätigkeiten und Initiativen der einzelnen Gesellschaften zur Verfolgung einer verantwortungsbewussten Entwicklung, einschließlich der Berichterstattung zur Nachhaltigkeit.



² Das Verfahren wurde im Jahr 2022 schriftlich festgelegt und anschließend im Jahr 2023 vom Verwaltungsrat der Muttergesellschaft genehmigt. Es hat für alle Gesellschaften der Gruppe Gültigkeit.

3.2

Integrität und Sicherheitsvorkehrungen

Korruptionsbekämpfung und Risikomanagement

Markas ist sich der negativen Auswirkungen korrupter Praktiken auf die wirtschaftliche und soziale Entwicklung in ihren Geschäftsbereichen bewusst und setzt sich deshalb für die Verhinderung und Bekämpfung von Straftaten bei der Ausübung ihrer Tätigkeit ein. Korrupten Praktiken vorzubeugen, stellt für die Gruppe nicht nur eine gesetzliche Pflicht, sondern auch einen der Grundsätze dar, an denen das Handeln ihrer Unternehmen – auch unter Berücksichtigung der strategischen Bedeutung ihrer Tätigkeitsbranchen und der Relevanz der rechtlichen und sozialen Gebiete, in denen ihre Geschäftstätigkeit stattfindet – ausgerichtet ist.

Die für das Antikorruptionssystem von Markas relevanten Regulierungsinstrumente, welche Grundsätze und Verhaltensregeln zur Unterdrückung eines jeglichen korrupten Verhaltens enthalten, folgen der nachstehenden Hierarchie:





Zur Gewährleistung von Transparenz, Legitimität und Minimierung des Risikos der Begehung von Straftaten innerhalb des Unternehmens hat Markas ein Organisations-, Management- und Kontrollmodell gemäß Gesetzesdekret 231/01 eingeführt (sog. "Modell 231") – ein Schlüsseldokument unter den **Regulierungsinstrumenten**, die für das Antikorruptionssystem von Markas relevant sind (siehe Infografik S. 44) – welches ein System zur Identifizierung gefährdeter Tätigkeiten (sog. "sensibler Tätigkeiten") zur Verfügung stellt, das durch die Analyse von Risiken und Chancen ergänzt wird, die speziell in den Normen ISO 37001 und ISO 19600 gefordert wird, nach denen das Unternehmen zertifiziert ist.

Diese bewerteten Risiken sind mit einer am Umfang derselben ausgerichteten Priorisierung der Unternehmenstätigkeiten verbunden. Ein hohes Risiko oder eine hohe Möglichkeit wird von Markas systematisch berücksichtigt, dies schließt jedoch nicht aus, dass im selben Kalenderjahr Faktoren mitberücksichtigt werden, deren Risiko niedriger eingestuft wurde. Markas Österreich hat im Rahmen seiner Tätigkeit im Bereich Risikomanagement den gesamten Krisenmanagementzyklus (Prävention, Krisenmanagement, Krisennachbereitung) formalisiert.

Im Besonderen analysiert Markas Österreich das Unternehmen im Rahmen des Risikomanagements reale Gefahren und entwickelt die Krisenorganisation entsprechend weiter. Durch die Risikoanalyse werden die Bedeutungswahrscheinlichkeit, die Entdeckungswahrscheinlichkeit und die Bedeutung beurteilt. Daraus ergibt sich eine Klassifizierung der möglichen Maßnahmen. Auf diese Weise werden Gefahren mit besonderem Krisenpotenzial ermittelt.

Die Zuordnung aller Risiken zu den Hauptrisikogruppen ermöglicht die Identifizierung der Bereiche mit dem größten Chancen- und Risikopotenzial und bildet gleichzeitig die Grundlage für die Berichterstattung.

Jeder Prozess, der innerhalb des Unternehmens durchgeführt wird, wird einer Prüfung unterzogen, wobei der Schwerpunkt auf Korruptionsprävention und verantwortungsbewusstem Handeln liegt. Diese Prüfungen werden sowohl von internen (First-Party-Audit) als auch externen (Third-Party-Audit) Stellen durchgeführt. In Österreich werden in jedem Bereich mindestens einmal jährlich interne Audits durchgeführt. Etwaige Compliance-Verstöße werden im jährlichen Managementreview offengelegt. Die Ergebnisse werden darüber hinaus im Rahmen der Qualitätszirkel diskutiert; eine laufende Berichterstattung (mindestens monatlich) an die Geschäftsführung ist auch im Rahmen fester Treffen (sog. "Jour Fixe") vorgesehen.

Darüber hinaus teilt Markas Italien allen Stakeholdern seinen **Ethikkodex** mit, der ein integraler Bestandteil des 231-Modells und Ausdruck der Werte ist, die Markas bei der Verwirklichung seiner Ziele und der bei der Durchführung seiner Geschäftsaktivitäten relevanten Grundsätze inspirieren.

Dies insbesondere bei der Unterzeichnung von Partnerschaften, um sicherzustellen, dass die Geschäftsbeziehungen von verantwortungsbewusster Unternehmensführung und Geschäftstransparenz geprägt sind. Im Einzelnen fasst der Ethikkodex die Rechte, Pflichten und Verantwortlichkeiten von Markas gegenüber ihren Haupt-Stakeholdern zusammen und fördert gleichzeitig spezifische Verhaltensregeln in Bezug auf Umweltschutz sowie Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz.

In Österreich ist die Erstellung eines **Ethikkodex** allerdings noch nicht abgeschlossen. Sie wurde jedoch als eines der Projekte zum wesentlichen Thema "Ethische Geschäftspraktiken und Compliance" aufgenommen, die Markas Österreich in den kommenden Jahren fortführen und abschließen möchte. Den Stakeholder-Kategorien, deren Risikostufe von Markas höher bewertet wird, wird außerdem die **Antikorruptionsrichtlinie** zusammen mit dem Due-Diligence-Fragebogen gemäß ISO-Norm 37001 zugesandt, welcher die Einstufung von Geschäftspartner*innen nach dem Grad ihrer Korruptionsgefährdung ermöglicht, mit dem Ziel, ein internes Benchmarking zu schaffen. Gerade der Aufbau neuer Geschäftsbereiche wie Housekeeping und Logistics & Care hat Markas in den letzten drei Jahren dazu veranlasst, sich noch stärker auf eine transparente und verantwortungsbewusste Lieferkette zu konzentrieren und ein Due-Diligence-System in die Qualifizierungsprozesse Dritter zu integrieren, um die gesamte Lieferkette zu schützen. Darüber hinaus wird bis 2023 mit der **Automatisierung des Due-Diligence-Systems** für Lieferanten gerechnet. Die Richtlinie ist das Regulierungsinstrument, mit dem es möglich ist, die bereits im Ethikkodex und im Modell 231 vorgesehenen Verhaltensgrundsätze und Kontrollmaßnahmen, wo und soweit erforderlich, weiter zu stärken, besonders im Hinblick auf die Prävention von aktiver und passiver, öffentlicher und privater Korruption, auch dort wo das Unternehmen direkt oder über Tochtergesellschaften handelt. Zur Überwachung der Leistungsentwicklung in diesem Bereich werden präzise Indikatoren eingesetzt, denen Verbesserungsmaßnahmen folgen.

Im Hinblick auf das Audit 231 wurde in Übereinstimmung mit dem ital. Gesetzesdekret 231/01 ein Kontrollorgan (KO) als autonome und unabhängige Stelle gebildet, deren Aufgabe es ist, in enger Zusammenarbeit mit den betroffenen Parteien eine kontinuierliche Überwachung der Umsetzung und Einhaltung der Bestimmungen des Modells 231 und des Ethikkodex sicherzustellen, um die kontinuierliche Verbesserung der Ethik bei Markas zu fördern.

In diesem Zusammenhang wurde ein Meldesystem geschaffen, welches in Form eines speziellen "Meldeformulars" jedem*r Mitarbeiter*in und jedem*r anderen Empfänger*in des Modells 231 und des Ethikkodex zur Verfügung steht und welches es erlaubt – auch anonym –, das Kontrollorgan direkt über eine entstandene Situation zu informieren, die nicht dem Modell 231 und den im Ethikkodex zum Ausdruck gebrachten Werten entspricht, oder über Straftaten, von denen jemand Kenntnis erlangt hat.

Das Meldesystem gewährleistet gleichzeitig einen effektiven und kontinuierlichen Kommunikationsfluss für alle Beteiligten in anderen ebenso sensiblen Bereichen wie Ethik, Umwelt und Sicherheit am Arbeitsplatz.

Für jede Art von Meldung wird die größtmögliche Vertraulichkeit des Meldenden und der Schutz vor jeglicher Form von Vergeltung, Diskriminierung oder Bestrafung gemäß den Bestimmungen des Gesetzes 179/17 über Whistleblowing gewährleistet.



Das Kontrollorgan legt dem Verwaltungsrat seine halbjährlichen und jährlichen Berichte mit Nachweisen zu den Ergebnissen der Kontroll- und Überwachungstätigkeiten vor.

In Österreich hingegen ist ein Überwachungssystem vorgesehen, das fortlaufend durch interne und externe Audits durchgeführt wird. In jeder österreichischen Abteilung sind jährliche Audits vorgesehen. Eventuelle Compliance-Verstöße, die aus diesen Gesprächen hervorgehen, werden im jährlichen Managementreview offengelegt. Die Ergebnisse werden dann im Qualitätszirkel besprochen. Darüber hinaus ist eine laufende Berichterstattung an die Geschäftsleitung im Rahmen regelmäßiger internen Jour-Fixes vorgesehen.

Die hohen und effektiven Standards der Legalität und Kontrolle, die von Markas angewendet werden, beweisen die 3 "Sterne" – die Höchstpunktzahl – im spezifischen Indikator, der Legalitätsbewertung, die AGCM (Italienische Wettbewerbs- und Marktgarantieagentur) Markas verliehen hat. Im untersuchten Dreijahreszeitraum kam es weder in Italien noch im Ausland zu Korruptionsvorfällen.



Cybersecurity

Die Notwendigkeit, immer mehr Prozesse online abzuwickeln, hat das Unternehmen dazu veranlasst, Maßnahmen zu ergreifen, um die eigene IT-Sicherheit zu schützen und das Risiko von Cyber-Angriffen (Malware-Angriffen) zu verringern.

Die von Markas in diesem Bereich eingeleitete **Strategie** beruht auf vier Grundkonzepten:

1. Sicherheit

Es wurden Geräte der neuesten Generation (Firewall) installiert, die Bedrohungen abfangen und blockieren können, bevor sie aktiv werden. Diese erste Säule kommt auch in der Erhöhung des Sicherheitsniveaus in den Regionalbüros von Markas zum Tragen, sowie im Rechenzentrum und in der Erhöhung des Sicherheitsniveaus in bestehenden Objekten, welche sichere Verbindungen garantieren;

2. Schulung

Ein wichtiger Erfolgsfaktor ist die Einbindung der Personen in einen kontinuierlichen Schulungsplan, der es jedem*r Einzelnen ermöglicht, die Bedrohungen, denen er*sie sowohl im beruflichen als auch im privaten Bereich ausgesetzt sein könnte, zu erkennen und abzuwehren;

3. Kontrolle

Die von den Sicherheits- und Kontrollsystemen erfassten Daten müssen miteinander korreliert werden, um die Art der Bedrohung vollständig zu verstehen. Es ist notwendig, ein zentralisiertes Governance-System für die gesamte Infrastruktur von Markas zu implementieren, um Informationen rasch zu identifizieren;

4. Schutz

Mit dem Ziel, den Schutz aller in den Büros und bei den Vertragspartner*innen installierten Arbeitsstellen von Markas zu erhöhen, haben wir die Implementierung technologisch fortschrittlicher Lösungen forciert, wie beispielsweise auf den Ersatz der zuvor auf allen Arbeitsplätzen und Servern installierten Antivirensoftware durch eine modernere Lösung, die in der Lage ist, durch Technologien der künstlichen Intelligenz (KI) Bedrohungen anhand ihres Verhaltens zu analysieren.

Die angemessene Umsetzung dieser Strategie innerhalb der Sicherheitssysteme, deren Abschluss für das Jahr 2023 vorgesehen ist, ermöglicht es, den uneingeschränkten Betrieb des Unternehmens zu gewährleisten und trägt dazu bei, den guten Ruf aufrechtzuerhalten, den sich das Unternehmen auf dem Markt, in dem es tätig ist, aufgebaut hat.

Eine Nichtumsetzung kann dagegen erhebliche Auswirkungen auf den Unternehmensbetrieb und auf die Vertraulichkeit von Personen- und Eigentumsdaten haben: Folgen, die alle unsere Stakeholder betreffen können.

Um die Bedeutung der Cybersicherheit für Markas hervorzuheben, wurde in **jedem Land ein Datenschutzbeauftragter eingeführt**, der die Hauptverantwortung für den Schutz aller sensiblen und nicht sensiblen Daten trägt und sich regelmäßig mit den Datenschutzbeauftragten der beiden anderen Länder abstimmt.

Zudem wurde ein Überwachungssystem implementiert, das die Sicherheit regelmäßig analysiert und Auffälligkeiten hervorhebt. Im Anschluss daran erfolgen eine vertiefende Untersuchung und die eventuelle Umsetzung von Korrekturmaßnahmen.

Es ist zu beachten, dass im Jahr 2022, wie im vorangegangenen Zweijahreszeitraum, bei keinem Tochterunternehmen Beschwerden wegen der Verletzung personenbezogener Daten eingegangen sind.