

Bilendi

CSR-BERICHT

Dezember 2022

Über diesen Bericht

CSR-BERICHT

Dieser CSR-Bericht bietet unseren Stakeholdern einen umfassenden Überblick über unser Engagement und unsere Maßnahmen zu den beiden folgenden Zielen: Förderung eines nachhaltigen Wirtschaftswachstums und Stärkung des Vertrauens und der Sicherheit in unseren Gesellschaften.

CSR ist für Bilendi kein neues Thema, da es seit der Gründung des Unternehmens in die Unternehmenskultur integriert ist.

Da Bilendi das Ziel verfolgt, in Zukunft eine strukturierte CSR-Maßnahme rund um seine wichtigsten Herausforderungen zu entwickeln, dient dieser Bericht als Referenz für die Festlegung von Indikatoren und eines Maßnahmenplans.

Dieser erste Bericht soll die Gesamtheit der bisher durchgeführten CSR-Aktionen formalisieren. Da Bilendi im Jahr 2021 zwei Übernahmen getätigt hat, darunter die respondi AG im November 2021, die in drei europäischen Ländern tätig ist, kann die Einführung konsolidierter Indikatoren erst nach der Integration der Unternehmen erfolgen.



Editorial von Marc Bidou, CEO, Gründer von Bilendi

1. Vorstellung unserer Aktivitäten

2. Unser CSR-Ansatz

- Gewährleistung der Qualität, Sicherheit und Integrität unserer Daten
- Unsere Geschäfte auf ethische und verantwortungsvolle Weise führen
- Zufriedenstellende Arbeitsbedingungen für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewährleisten
- Unsere Auswirkungen auf die Umwelt begrenzen



/ Einleitung

Editorial

Editorial von Marc Bidou, Vorstandsvorsitzender und Gründer von Bilendi

"Im Jahr 2021 haben wir ein starkes organisches Wachstum von 21% erzielt, begleitet von zwei wichtigen Akquisitionen: im Februar 2021 die Akquisition von DiscussNow, einer SaaS-Plattform, die Bilendi den Eintritt in das Marktsegment der qualitativen Forschung ermöglicht, und im November 2021 die Akquisition der respondi AG, einem führenden und anerkannten Akteur im Bereich der Online-Panels. Diese Akquisitionen haben es uns ermöglicht, unsere Position auf dem europäischen Markt zu stärken und stellen einen echten strategischen Meilenstein für unser Unternehmen dar.

Über unsere traditionellen Ziele der Umsatzsteigerung und Rentabilität hinaus sind wir uns bewusst, dass unsere Leistungen Auswirkungen auf die Bürger und Verbraucher haben. In der Tat tragen wir eine große gesellschaftliche und moralische Verantwortung hinsichtlich der Strenge und Qualität unserer Datenerhebungs- und -verarbeitungsaktivitäten. Wir spielen eine entscheidende Rolle in der Meinungs- und Marketingforschung, da Regierungen und Unternehmen ihre Entscheidungen auf der Grundlage von Analysen treffen, die auf Daten basieren, die sehr häufig von Bilendi in Europa erhoben werden.

CSR ist kein neues Thema für Bilendi: Es war im Laufe unserer Geschichte immer ein integraler Bestandteil unserer Werte und unserer Unternehmenskultur. Da die gesetzlichen Bestimmungen und die Erwartungen unserer Stakeholder in diesem Bereich immer zahlreicher werden, haben wir uns bewusst dafür entschieden, unsere CSR-Maßnahmen mit dem vorliegenden Bericht zu kommunizieren. Die nachhaltige Entwicklung unseres Unternehmens stellt in den Augen des Managements bei Bilendi eine wichtige Herausforderung für die kommenden Jahre dar. Sie zählt auch viel für unsere Mitarbeiter und deren Motivation, aber auch für unsere anderen Stakeholder. Denn unsere Aktionäre möchten kontrollieren, wo und wie ihre Gelder investiert werden, und unsere Kunden und Partner möchten wissen, ob sie mit einem engagierten und verantwortungsbewussten Unternehmen zusammenarbeiten.

Alle in diesem Bericht behandelten ökologischen, sozialen, gesellschaftlichen und Governance-Themen sind für Bilendi von großer Bedeutung. Eine unserer vorrangigen Herausforderungen betrifft den Schutz und die Vertraulichkeit personenbezogener Daten. Millionen von Europäern vertrauen uns ihre Daten und Meinungen an: Es liegt in unserer Verantwortung, diese mit einem Höchstmaß an Strenge, Integrität und Sicherheit zu behandeln.

Diese Strenge in unseren Arbeitsmethoden, auch wenn sie kurzfristig Einschränkungen in unserer Entwicklung haben kann, ist eine Garantie für die Qualität unserer Dienstleistungen für unsere Kunden. Das Vertrauen, das uns unsere Kunden und Panelmitglieder entgegenbringen, ist ein entscheidender Faktor für den langfristigen Fortbestand und die Entwicklung des Unternehmens sowie für der Wertschöpfung für die Aktionäre.

Die Bilendi-Gruppe strebt in den kommenden Jahren einen Umsatz von über 100 Millionen Euro bis 2026 an, mit einer EBITDA-Rate von 20-25 %. Dies soll durch ein starkes organisches Wachstum (geografische Entwicklung, Schaffung neuer Panels, Stärkung des Produktangebots, Entwicklung der Verkaufsteams, technologische und Marketinginnovationen,...) und durch Übernahmen erreicht werden. Aber jenseits dieser Mittel können wir unser Ziel nur erreichen, wenn wir auch unsere nichtfinanziellen Ziele beibehalten und ständig verbessern."





VORSTELLUNG UNSERER AKTIVITÄTEN

Bilendi ist einer der führenden europäischen Spezialisten für digitale Technologien und Datenerhebung für die Marktforschung.

Die Gruppe bietet ein zuverlässiges und umfassendes Dienstleistungsangebot zur **Datenerhebung** und **Kundenbindung**. Wir verfügen über eigene Panels in 13 europäischen Ländern und können über ein Netzwerk vertrauenswürdiger Partner weltweit Zielgruppen erreichen.

Bilendi hat sich in zwei Marktsegmenten positioniert:

- Technologies & Services for **Market Research (Marktforschung)**
- Technologies & Services for **Customer Engagement and Loyalty** (Markt für **Kundenbindung**)

Dank umfangreicher Investitionen in Technologie und der Übernahme mehrerer Unternehmen decken wir 13 Länder in Europa ab: Frankreich, Deutschland, Italien, Belgien, die Niederlande, Spanien, Schweden, Finnland, Dänemark, die Schweiz, Österreich, Norwegen, das Vereinigte Königreich sowie Marokko.

Bilendi ist der führende europäische Akteur in seiner Branche.

Wir profitieren von drei entscheidenden Wettbewerbsvorteilen:

- Die Größe und Qualität unserer proprietären Panels
- Innovative Technologien
- Ein lokaler Ansatz, um die Besonderheiten jedes europäischen Marktes zu berücksichtigen



Mehr als 1 700 Kunden weltweit

Wir arbeiten mit Beratungsfirmen, Medienagenturen, Universitäten und Forschungszentren sowie großen Werbekunden zusammen.

Unsere Zahlen belegen eine gesunde Finanzlage und eine nachhaltige Entwicklung



Aktivität

Umsatz 2021 :

44,1 Millionen Euro
+21,3 % organisches Wachstum
77 % des Umsatzes im Ausland erzielt



Profitabilität

EBITDA 2021 :

9,5 Millionen Euro
+52% im Vergleich zu 2020
21,6 % des Einkommens

Nettoergebnis 2021 :

4,8 Millionen Euro
x2,4 im Vergleich zu 2020
10,9% des Einkommens



Akquisition

Februar 2021 :

SaaS-Plattform
Real Time Insights

November 2021 :

Führender Akteur im Bereich
Online-Panels



discussnow

respondi



Expansion

2022 :

Eröffnung eines neuen
Büros in Amsterdam



Kunden

1 700 Kunden weltweit



CSR

2021 Gaïa Rating
56/100 (+7 Punkte)



Mitarbeiter

387 Technologie- und
Datenspezialisten



Standorte

13 Niederlassungen in Europa

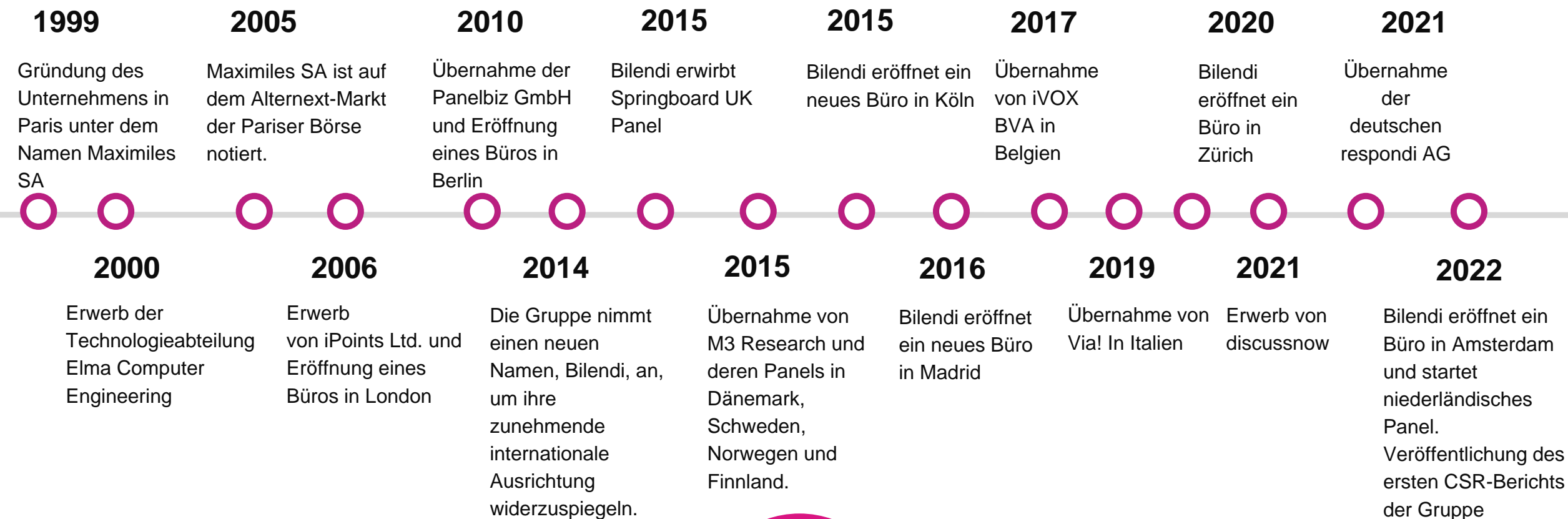


Panels

2,5 Millionen Panelisten
13 proprietäre Panels und
300 Qualifikationskriterien

Mehr als zwanzig Jahre Erfahrung machen Bilendi zu einem der europäischen Marktführer

Die Bilendi-Gruppe wurde 1999 von Marc Bidou, ihrem derzeitigen Vorstandsvorsitzenden, gegründet und hat sich im Laufe der Jahre zu einem führenden europäischen Unternehmen für die Datenerhebung für Marktforschung und Kundenbindung entwickelt.



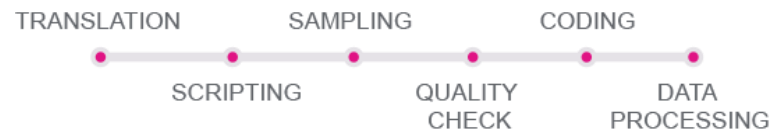
Unsere Tätigkeit in der Marktforschung

Bilendi verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung im **Management von Online Panels**. Wir befolgen die ESOMAR-Richtlinien und alle unsere Panels unterliegen einer 'Double Opt-in'-Registrierung, einer Rekrutierung aus mehreren Quellen, Zufriedenheitsumfragen, regelmäßigen Cleanings und Umfragen, die nur auf Einladung durchgeführt werden.

Ausgehend von **20 eigenen Panels** in Europa mit mehr als **2,5 Millionen Panelisten in 13 europäischen Ländern** und einem Partnernetzwerk für den Rest der Welt hat Bilendi bis 2021 mehr als 25.000 Umfragen durchgeführt.

Mit flexiblen und leistungsstarken Tools, die von dem internen IT-Team entworfen und entwickelt wurden, bietet Bilendi eine breite Palette von Dienstleistungen an, die von der **Planung von Online-Umfragen** über das **Hosting** bis hin zur Lieferung von **Stichproben** reichen.

Bilendi begleitet seine Kunden nicht nur bei der **Datenverarbeitung**, sondern auch bei **Übersetzungen** und **Scripting der Fragebögen**.



Unser Geschäft mit Kundenbindung & Customer Relationship Management

Seit 20 Jahren entwirft und betreibt Bilendi **Kundenbindungsprogramme** im BtoC- wie im BtoB-Bereich - egal ob sie für einige hundert oder für mehrere Millionen Kunden konzipiert sind.

Seit der Gründung im Jahr 1999 hat Bilendi mehrere Millionen Euro in die Entwicklung seiner eigenen Technologieplattform investiert: **Bilendi Membership System**. Sie besteht aus drei Modulfamilien: Loyalty, Marketing Automation und CRM. Diese Plattform dient als technologische Grundlage für den Einsatz der von Bilendi betriebenen Programme.

Die Teams von Bilendi stellen ihre Expertise zur Verfügung, um in den **3 Phasen eines Treueprogramms** zu begleiten:

1. Konzeption und Definition der funktionalen Spezifika
2. Entwicklung und Parametrisierung von Technologielösungen
3. Auswertung und Überwachung der Programmleistung



Unsere Unternehmensführung und unsere Stakeholder

UNSER VORSTAND

Das zentrale Entscheidungsgremium innerhalb der Gruppe ist der Verwaltungsrat (unterstützt von einem Vorstand).

Der Vorstand entwickelt die Strategie der Gruppe, setzt sie um und zentriert ihre Maßnahmen im Interesse ihrer wichtigsten Stakeholder, d.h. ihrer Kunden, Panelisten, Mitarbeiter, Aktionäre und Investoren.

Außerdem ist er dafür verantwortlich, die Interaktion und Kooperation zwischen den verschiedenen Aktivitäten und europäischen Märkten, auf denen Bilendi tätig ist, sicherzustellen.

Innerhalb des Vorstands ist der Direktor für Finanzen und Verwaltung für die Überwachung der CSR-Maßnahmen der Gruppe zuständig. Er wird intern von einem Netzwerk von Unterstützungsfunktionen (Personalwesen, Einkauf usw.) unterstützt, die ebenfalls Aktionen auf ihrer Ebene leiten.

Der Gründer der Gruppe, Marc Bidou, ist mit ca. 14% der größte Aktionär der Gruppe, während die anderen Aktionäre Investmentfonds und Privatpersonen sind.

UNSERE STAKEHOLDER

Das Unternehmen betrachtet alle natürlichen oder juristischen Personen als Stakeholder, die von den Aktivitäten des Unternehmens betroffen sind oder sich auf diese auswirken und ein Interesse an den Entscheidungen oder Aktivitäten von Bilendi haben.

Bilendi möchte in den kommenden Jahren einen regelmäßigeren Dialog mit seinen Stakeholdern über das Thema CSR einrichten. Dieser erste CSR-Bericht soll insbesondere als Ausgangspunkt für diesen Dialog dienen.

Unsere wichtigsten identifizierten Stakeholder sind :

Mitarbeiter

Investoren und
Aktionäre

Panelisten

Kunden

Banken und
Versicherungen

Anbieter

Unsere Mission und unsere Werte

"A Leading Technology and Data Provider for Market Research".



Partnerschaft

Im Mittelpunkt unserer Tätigkeit stehen die Zufriedenheit unserer Kunden und unser Bestreben, ihre Bedürfnisse genau zu kennen. Außerdem betreiben wir ein proaktives Projektmanagement mithilfe engagierter Teams, die einen hochwertigen Service bieten.

Agilität

Unsere Lösungen und Verfahren stellen sicher, dass wir effizient und flexibel arbeiten. Unsere Prozesse ermöglichen es, Kompromisse einzugehen, ohne dass unsere Kunden Abstriche bei der Qualität machen müssen.

Beratung

Unsere Arbeit wird von einer starken Zusammenarbeit mit unseren Kunden geleitet. Jedes Projekt wird "maßgeschneidert" festgelegt, um ein optimales Ergebnis zu erzielen. Engagierte Teams garantieren die bestmöglichen Ergebnisse für die Projekte unserer Kunden.

Ethik

Wir führen unsere Geschäfte mit Ehrlichkeit, Integrität und stets im Einklang mit dem Gesetz. Wir haben Verfahren zur Bekämpfung von Korruption und Betrug eingeführt, um die damit verbundenen Risiken zu begrenzen.



UNSER CSR-ANSATZ

Die großen globalen Trends und die Erwartungen unserer Stakeholder sind einem ständigen Wandel unterworfen

Bilendi bewegt sich in einer sich verändernden Welt, deren globale Trends sich auf die Gruppe und ihre Aktivitäten auswirken oder auswirken könnten. Folgende große Herausforderungen wurden identifiziert:

GROSSE GESELLSCHAFTLICHE TRENDS

- Ermöglichung einer schnelleren Entscheidungsfindung durch Zugang zu relevanten Informationen
- Anpassung an die zunehmende Digitalisierung der Gesellschaft und unseres Sektors, insbesondere bei den Mitteln zur Informationsbeschaffung und der Geschwindigkeit, mit der Informationen beschafft werden.
- Entwicklung neuer Datenerhebungsmethoden durch Innovation, z. B. durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz und Big Data
- Risiken von Cyberangriffen, Betrug und Hacking vorbeugen
- Schutz der privaten Daten unserer Kunden und Panelisten in einem Kontext hoher Erwartungen zu diesem Thema, insbesondere zur DSGVO*.
- Antworten auf neue Anforderungen bieten, die durch neue Technologien und Innovationen hervorgerufen werden
- Einwandfreies Geschäftsgebaren und Transparenz gegenüber unseren Stakeholdern an den Tag legen

GESELLSCHAFTLICHE MEGATRENDS

- Gewinnung und Bindung von Mitarbeitern in einer durch COVID-19 veränderten Berufswelt
- Sich an die veränderten Erwartungen und das Verhalten der Verbraucher anpassen
- Aufrechterhaltung der Kompetenzen der Mitarbeiter in Übereinstimmung mit den digitalen Entwicklungen und den Erwartungen der Verbraucher

GROSSE UMWELTTRENDS

- Abschwächung der globalen Erwärmung und ihrer Auswirkungen**.
- Kampf gegen die Überschreitung der planetaren Grenzen
- Den wachsenden gesellschaftlichen Erwartungen in Bezug auf Umweltprobleme gerecht werden
- Einhaltung der zunehmenden europäischen Vorschriften zu Umweltthemen

(*) GDPR: General Data Protection Regulation (Allgemeine Datenschutzverordnung)

(**) Der digitale Sektor ist für 4% der weltweiten Treibhausgasemissionen verantwortlich und spielt daher eine wichtige Rolle im Kampf gegen den Klimawandel.

Im Rahmen unserer Aktivitäten wurden vier CSR-Risiko-Themen identifiziert

Nach einer Analyse unserer Maßnahmen und der Durchführung eines Branchen-Benchmarks und mehrerer internationaler Standards für nichtfinanzielle Kriterien haben wir 10 für Bilendi relevante nichtfinanzielle Herausforderungen identifiziert.

Nach einer Überprüfung wurden vier dieser Herausforderungen als vorrangig eingestuft, da sie starke Risiken für die Gruppe darstellen. Sie werden auf der rechten Seite dargestellt.

Unsere anderen Herausforderungen stellen ein geringeres Risiko oder aber eine Chance für Bilendi dar.

Sie werden in diesem Bericht dennoch zu Informationszwecken dargestellt und sind :

- Verantwortungsvolle Beschaffung
- Beziehungen zu unseren Kunden und Panelisten
- Solidarität und Mäzenatentum
- Wohlbefinden am Arbeitsplatz
- Vielfalt und Inklusion
- Ökologischer Fußabdruck

Jede Herausforderung ist ein Risiko. Es erfordert besondere Aufmerksamkeit und Investitionen; und es wird zu einer Chance für die Bilendi-Gruppe, indem es die Eintrittsbarrieren verstärkt und einen Wettbewerbsvorteil schafft.

QUALITÄT UND INTEGRITÄT DER DATEN

Als großer europäischer Akteur im Bereich der digitalen Technologien und der Datenerhebung für die Marktforschung ist die **Qualität der erhobenen Daten ein zentrales** Anliegen für uns und unsere Kunden.

Wir entwickeln unsere Technologien und Prozesse ständig weiter, damit die Daten so zuverlässig wie möglich sind.

ETHISCHES UND VERANTWORTUNGSBEWUSSTES GESCHÄFTSGEBAREN

Die **Einhaltung der Verhaltensregeln** und aller für Bilendi geltenden Gesetze ist eine Grundvoraussetzung für die Gruppe und jeden ihrer Mitarbeiter.

Wir haben eine gesellschaftliche und moralische Verantwortung, bei unseren Aktivitäten verantwortungsvoll zu handeln.

COMPUTERSICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

Unsere Panelisten vertrauen uns ihre persönlichen Daten an, wenn sie sich in unseren Panels registrieren und die Fragebögen unserer Kunden beantworten.

Wir sind verpflichtet, **den Schutz dieser Daten zu gewährleisten**, um eine nicht autorisierte Offenlegung von außen oder innerhalb von Bilendi zu verhindern. Unsere eigene Cybersicherheit ist ebenfalls grundlegend, um unsere Geschäfte in Ruhe durchführen zu können.

ANZIEHUNG UND BINDUNG VON TALENTEN

Die **Gewinnung von Mitarbeitern** mit den richtigen Fähigkeiten, um das Wachstum des Konzerns zu unterstützen und die Anforderungen der Kunden zu erfüllen, ist eine wichtige soziale Herausforderung für Bilendi.

Die **Mitarbeiterbindung** ist ebenfalls ein wichtiges Thema. In dieser Hinsicht ist das Angebot guter Arbeitsbedingungen, eines attraktiven Gehalts und einer gesunden work-life-balance eine Schlüsselaufgabe für Bilendi.

Unsere vorrangigen CSR-Verpflichtungen

Nach der Identifizierung unserer nichtfinanziellen Herausforderungen haben sich vier CSR-Verpflichtungen für die Gruppe herauskristallisiert. Unsere auf der vorherigen Seite identifizierten CSR-Risiken und -Gelegenheiten sind in diese vier Verpflichtungen integriert, die diesen Bericht strukturieren.

I. DIE QUALITÄT, SICHERHEIT UND INTEGRITÄT UNSERER DATEN ZU GEWÄHRLEISTEN

Bilendi garantiert ein hohes Maß an Qualität und Sicherheit der gesammelten Daten, um für seine Kunden einen Mehrwert zu schaffen und es ihnen zu ermöglichen, aussagekräftige und unverzerrte Analysen durchzuführen. Angesichts des raschen Wandels in der Branche passt sich Bilendi an, indem es innovative Lösungen für die Datenerhebung und -verifizierung garantiert.

II. UNSERE GESCHÄFTE AUF ETHISCHE UND VERANTWORTUNGSVOLLE WEISE FÜHREN

Bilendi betrachtet die Geschäftsethik innerhalb seiner Organisation und innerhalb seiner Wertschöpfungskette als überaus wichtig. Das Unternehmen ist bestrebt, vertrauensvolle Beziehungen zu seinen Partnern aufzubauen und bei seinen Einkäufen und Panels die nachhaltige Entwicklung zu berücksichtigen. Der Konzern möchte auch durch Sponsoring positiv auf lokale Gemeinschaften einwirken und seine Marktforschungskompetenzen für Gemeinschaften zur Verfügung stellen.

III. UNSEREN MITARBEITERINNEN UND MITARBEITERN DIE MITTEL GEBEN, SICH ZU ENTWICKELN

Unsere Mitarbeiter sind ein Schlüsselfaktor für den Erfolg von Bilendi. Das Unternehmen unterstützt sie in ihrer Entwicklung durch interne und externe Schulungen. Die Gruppe bemüht sich, ihnen zufriedenstellende und flexible Arbeitsbedingungen (remote Arbeit, ...) und ein Arbeitsumfeld zu bieten, das es ihnen ermöglicht, Beruf und Privatleben miteinander in Einklang zu bringen. Wir positionieren uns gegen jegliche Diskriminierung und bieten allen die Möglichkeit, ihre Karriere und Kompetenzen innerhalb der Gruppe zu entwickeln.

IV. UNSERE UMWELTAUSWIRKUNGEN BEGRENZEN

Die Aktivitäten von Bilendi beinhalten die Verarbeitung großer Datenmengen, was zu einem erheblichen indirekten Energieverbrauch führt. Bilendi ist sich seiner Verantwortung für die Reduzierung dieses Verbrauchs bewusst und versucht, diesen zu begrenzen, indem es seine Server in Frankreich bei Partnern hostet, die sich in diesem Sinne engagieren. Das Unternehmen bevorzugt außerdem umweltfreundliche Transportmittel und sensibilisiert seine Mitarbeiter, um die Auswirkungen ihrer täglichen Aktivitäten zu begrenzen.



/ Bilendi

**Gewährleistung der Qualität,
Sicherheit und Integrität unserer Daten**

Sicherstellung der Qualität und Zuverlässigkeit der Daten für unsere Kunden

Die Qualität der Daten und unserer Prozesse ist das Herzstück unserer Strategie und hat für Bilendi höchste Priorität. Wir führen zahlreiche Maßnahmen durch, um die Qualität und Integrität der Daten zu gewährleisten, die wir für unsere 1700 Kunden erheben und verarbeiten.

Wir verfügen über eigene Panels, die mehr als **2,5 Millionen aktive Online-Panelisten in 13 europäischen Ländern** repräsentieren, sowie über Panelisten in der ganzen Welt durch ein Netzwerk von vertrauenswürdigen Partnern. Bilendi verwendet über 300 Qualifikationskriterien: Alter, Beschäftigung, Bildung etc.

Wir verfügen über eine **innovative und hochentwickelte Multi-Channel-Datenmanagement-Plattform** (Bilendi Membership System, Survey Project Management Platform, ...), die es ermöglicht, die gesammelten Daten zu harmonisieren, zu interpretieren und auszuwerten.

Wir halten uns an die Empfehlungen insbesondere von **ESOMAR** und die gesamte Verwaltung unserer Panels unterliegt zahlreichen Maßnahmen, um die Qualität zu gewährleisten.

DIE GRUNDSÄTZE DES PANEL MANAGEMENTS

1. Double-Opt-in-Registrierung
2. Laufende Rekrutierung von Panelisten
3. Diversifizierte Rekrutierungsquellen, um die damit verbundenen Verzerrungen zu vermeiden: SEA, Partnerschaften
4. Zufriedenheitsstudien und systematische Panelreinigung
5. Nachvollziehbarkeit
6. Transparenz über die Algorithmen zur Auswahl der angefragten Panelisten
7. Unterstützung der Panelisten durch unsere Abteilungen (via Telefon und E-Mail)
8. Qualifizierte Profile nach über 300 Kriterien
9. Plattform in Frankreich auf unseren eigenen sicheren Servern gehostet

BEISPIELE FÜR DURCHGEFÜHRTE AKTIONEN

- Überprüfung, ob es nur ein Konto pro Panelist gibt (eine Adresse = ein Konto)
- Einführung einer Geolokalisierungsprüfung anhand der IP-Adresse des Panelisten, um sicherzustellen, dass er dort angemeldet ist, wo er sich aufhält, und dass er nicht mehrere Konten verwendet
- Einführung von Betrugsbekämpfungsprozessen

Sicherstellung der Qualität und Zuverlässigkeit der Daten für unsere Kunden

Bilendi hält sich an die von der Marktforschungsindustrie festgelegten Qualitätsstandards und ist aktives Mitglied der wichtigsten europäischen Berufsverbände :



Gewährleistung des Schutzes personenbezogener Daten und der Sicherheit unserer Systeme

Wir sind mit komplexen Risiken konfrontiert, die mit **der Zunahme von Cyberangriffen** sowie den **steigenden Anforderungen an den Schutz personenbezogener Daten und der Privatsphäre zusammenhängen**. Um das Vertrauen unserer Kunden und Panelisten zu stärken und diese Risiken zu verringern, verfügt Bilendi über robuste Prozesse, um die Sicherheit und Vertraulichkeit seiner Plattformen und der gesammelten und verarbeiteten personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Persönliche Daten sind für unser Unternehmen ein wichtiges Thema, da wir sensible Daten wie persönliche Daten, Gesundheitsdaten, Meinungsdaten usw. sammeln.

DIE GELTENDEN VORSCHRIFTEN (DSGVO) EINHALTEN

Unsere Maßnahmen zur Gewährleistung des Schutzes personenbezogener Daten basieren auf der **Allgemeinen Datenschutzverordnung** (DSGVO) der Europäischen Union (EU), den Gesetzen zur Umsetzung dieser Verordnung innerhalb der EU und auf den Gesetzen, die außerhalb der EU gelten.

Die Einhaltung der DSGVO sowie der oben genannten Gesetze ist für alle unsere Aktivitäten verpflichtend und betrifft alle unsere Interessengruppen. Beispielsweise beschränken unsere internen Prozesse den Zugriff auf die Antworten der Panelisten und ihre persönlichen Daten, indem sie diese in zwei getrennte Datenbanken aufteilen.

Unsere Panelisten können außerdem jederzeit den Widerspruch, den Zugang und die Löschung ihrer persönlichen Daten beantragen und erhalten.

DIE SICHERHEIT UNSERER SYSTEME ZU GEWÄHRLEISTEN UND UNSERE MITARBEITER ZU SENSIBILISIEREN

Bilendi hat ein internes Sicherheitsprogramm für unsere Informationssysteme eingeführt. So unterzeichnen unsere Mitarbeiter einen Vertrag über **Sicherheitsverantwortung**: Wir stellen z.B. sicher, dass sie komplexe Passwörter verwenden, keine externen USB-Sticks benutzen oder die Sicherheitsschritte für jede eingehende E-Mail einhalten. Gegebenenfalls werden auch unsere Kunden bei besonders sensiblen Umfragen auf diese Problematik aufmerksam gemacht.

BEDROHUNGEN DER CYBERSICHERHEIT BEKÄMPFEN

Bilendi sieht sich regelmäßig mit Versuchen konfrontiert, die Konten seiner Panelisten zu hacken, die auf ihren Konten Treuepunkte sammeln. Um dieses Risiko zu verringern, haben wir eine robuste IT-Infrastruktur mit einer Reihe von dynamischen Kontrollen und Sperren eingerichtet.

Wir versuchen, unsere Verwundbarkeit regelmäßig zu bewerten, um das Risiko von Angriffen zu verringern und die Auswirkungen von Vorfällen zu minimieren. Zu diesem Zweck überwachen wir unsere Gefährdung durch eine externe Firma, die regelmäßige Penetrationstests und Audits durchführt.

Um schließlich eine höhere Sicherheit für alle unsere Daten zu gewährleisten, arbeiten wir beim Hosting unserer Server im Rahmen von "Open Source" mit zertifizierten Partnern zusammen.

Die Erwartungen unserer Kunden und der Panelisten erfüllen

Die Marktforschungsbranche ist Reputationsrisiken ausgesetzt, insbesondere in Bezug auf die Art und Weise, wie Daten gesammelt werden. Bilendi ist sich dieser Herausforderung bewusst und trägt eine Verantwortung für die Integrität der Daten, die sie ihren Kunden zur Verfügung stellt.

DIE ERWARTUNGEN UNSERER INSTITUTIONELLEN KUNDEN ERFÜLLEN

Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Wachstums und unserer Strategie. Unsere Hauptverpflichtung liegt in unserem Wertversprechen: **qualitativ hochwertige, unverzerrte Ergebnisse von einem repräsentativen Panel zu liefern, um die Zuverlässigkeit der Antworten** in Umfragen zu **gewährleisten**. Um die Qualität unserer Panels zu gewährleisten, ist Bilendi Mitglied in Marktforschungsverbänden und erfüllt die höchsten Qualitätsstandards in diesem Bereich.

Unsere Teams begleiten unsere Kunden während des gesamten Projekts: Sie gewährleisten eine hohe Serviceverfügbarkeit, technischen Support und einen Kundenservice, der die Anfragen von Panelisten und Institutionen beantwortet. Wir streben außerdem an, dass unsere Lösungen so innovativ wie möglich sind, um die **Qualität der Kundenerfahrung und der Daten**, die einen entscheidenden Faktor für die Kundenzufriedenheit darstellen, ständig zu verbessern.

DIE ERWARTUNGEN UNSERER PANELISTEN UND KUNDEN ERFÜLLEN

Bilendi passt sich den Erwartungen seiner Panelisten in Bezug auf die Medien (Smartphone und native App) an, um ihnen Incentives anzubieten, die ihren Bedürfnissen und Wünschen entsprechen. **Um den Entwicklungen hin zu verantwortungsvolleren Konsummustern gerecht zu werden**, bietet Bilendi "Null-Abfall"-Geschenke (hauptsächlich papierlose Incentives) sowie die Möglichkeit, an über 40 Organisationen in Europa zu spenden. Dies ermöglicht es unseren Panelisten und Kunden von Treueprogrammen, die dies wünschen, einen positiven Einfluss auf die Gesellschaft oder die Umwelt zu nehmen.

UNSERE PANELS IN EUROPA



FRANKREICH 800.000 Panelisten maximiles.com mingle.fr	GROSSBRITANNIEN 460.000 Panelisten maximiles.co.uk mingle.co.uk	SCHWEIZ 80.000 Panelisten meinungspatz.ch mingle.ch	SPANIEN 110.000 Panelisten maximiles.es	DEUTSCHLAND 300.000 Panelisten meinungspatz.de mingle.de	ITALIEN 160.000 Panelisten maximiles.it clubnuoveidee.it mingle.it	
SCHWEDEN 100.000 Panelisten m3panel.se	FINNLAND 80.000 Panelisten m3panel.fi	DÄNEMARK 90.000 Panelisten m3panel.dk	NORWEGEN 50.000 Panelisten m3panel.no	ÖSTERREICH 60.000 Panelisten meinungspatz.at mingle.at	BELGIEN 150.000 Panelisten ivoxpanel.be	NIEDERLANDE 45.000 Panelisten maximiles.nl



/ Bilendi

**Unsere Geschäfte auf ethische und verantwortungsvolle Weise
führen**

Geschäftsethik und unsere Compliance

Das Vertrauen unserer Kunden und unser Bestreben, unsere Geschäfte tadellos zu führen, sind die Schlüssel zu unserem Erfolg. Bilendi zeigt keine Toleranz gegenüber ethischen Verstößen in seiner Organisation oder bei seinen Partnern. Die Marktforschungsbranche ist Reputationsrisiken ausgesetzt, insbesondere in Bezug auf die Art und Weise, wie Daten gesammelt werden. Bilendi ist sich dieser Herausforderung bewusst und arbeitet an der Qualität der Daten und ihrer Integrität (siehe vorherige Seiten) sowie an einer vorbildlichen Geschäftsethik. Aufgrund ihrer Position in der Wertschöpfungskette sammelt und liefert die Gruppe die persönlichen Daten für die Umfragen, hat aber keine Kontrolle über die Fragen, die gestellt werden, oder die endgültige Analyse der Daten.

UNABHÄNGIGKEIT UND BEKÄMPFUNG VON BETRUG UND KORRUPTION

Wir führen unsere Geschäfte mit Ehrlichkeit, Integrität und immer in Übereinstimmung mit dem Gesetz. Wir haben Verfahren zur Bekämpfung von Korruption und Betrug eingeführt, um die damit verbundenen Risiken zu begrenzen, sei es bei der Gewinnung neuer Kunden oder bei der Auswahl unserer Lieferanten und Subunternehmer.

EINHALTUNG VON VORSCHRIFTEN UND STEUERTRANSPARENZ

Als börsennotiertes Unternehmen sind unsere Methoden zur Erhebung von Finanzdaten stark reguliert und wir zeigen vollständige Steuertransparenz.

Das Unternehmen ist nicht anfällig für Steuerhinterziehung und erfüllt seine europäischen Steuerverpflichtungen. Wir verpflichten uns außerdem, die lokalen Vorschriften der Länder, in denen wir Standorte haben, einzuhalten und dort Steuern zu zahlen, die die dort durchgeführten Aktivitäten widerspiegeln.



CSR in unsere Beschaffung integrieren

Die internen Einkäufe von Bilendi umfassen Büromiete, externe Panels, Bürotechnik und Fahrten im Rahmen der eigenen Aktivitäten. Der Großteil der Einkäufe entfällt jedoch auf Geschenkkataloge, mit denen sowohl unsere Panelisten als auch Kunden aus unserem Kundenbindungsprogramm belohnt werden. Die Incentives werden je nach der Anzahl der gesammelten Punkte angeboten. Bilendi bezieht seine Waren überwiegend aus Frankreich, Italien und Spanien und arbeitet hauptsächlich mit Großhändlern, Herstellern und Kultur- und Freizeiteinrichtungen zusammen.

CSR-BEWERTUNG UNSERER WICHTIGSTEN LIEFERANTEN

Wir stellen sicher, dass unsere Lieferanten dieselben Werte und Standards im Bereich der nachhaltigen Entwicklung einhalten wie wir. Zu diesem Zweck tauschen wir uns regelmäßig mit unseren wichtigsten aktiven Lieferanten über ihre Praktiken und Verpflichtungen in diesem Bereich aus.

LOKALE EINKÄUFE BEVORZUGEN, UM DEN CO2-FUSSABDRUCK ZU VERRINGERN

Bilendi möchte den lokalen Einkauf anregen, um lokale Arbeitsplätze zu fördern und Innovationen zu unterstützen. Wir legen großen Wert auf die Herkunft der Produkte, die in unserem Geschenkkatalog gelistet sind. Ein Großteil dieser Produkte stammt aus Frankreich und es ist Bilendis Wunsch, die lokale Beschaffung zu stärken, im Gegensatz zur Beschaffung in Asien, die etwa ein Drittel unserer Geschenkeinkäufe ausmacht.

ÜBERLEGUNGEN ZU UNSEREM ANSATZ DER VERANTWORTUNGSBEWUSSTEN BESCHAFFUNG

In Zukunft möchte Bilendi noch mehr Wert auf verantwortungsbewusste Beschaffung legen. Intern sind bereits mehrere Arbeiten im Gange: Förderung von umweltverträglichen und lokalen Produkten in ihren Referenzkriterien, Einführung einer Charta (an die sich die Lieferanten halten müssen), die die folgenden CSR-Kriterien umfasst:

Umwelt

Soziales und
Menschenrechte

Geschäftsethik

Verantwortungsvolle
Beschaffung

Solidarisch sein bei Bilendi

Bilendi möchte ein verantwortungsbewusster Akteur in den Ländern sein, in denen wir tätig sind, und diese Verantwortung umfasst auch Solidaritätsaktionen. Wir spenden für wohltätige Organisationen und unterstützen solidarische Projekte.

Wir erweitern diese Möglichkeit, einen Beitrag zu leisten, auch auf unsere Panelisten und Treuekunden: Über den Geschenkekatalog der verschiedenen Panels ermöglicht Bilendi ihnen, Organisationen über finanzielle Spenden zu unterstützen, anstatt Incentives zu erhalten. In Zukunft möchten wir die in unserem Katalog vorhandenen Vereinigungen aktualisieren, damit unsere Panelisten neue Anliegen und Organisationen unterstützen können.

Während der COVID-Krise führte Bilendi ein Projekt zur Unterstützung der Forschung gegen das Virus durch. Das Unternehmen stellte seine Datenerhebungsaktivitäten in den Dienst mehrerer Projekte, die den europäischen Behörden und Forschern dabei helfen sollten, die Pandemie besser zu verstehen und zu bewältigen.

Anfang 2022 hat das Unternehmen finanzielle Spenden an *Ärzte ohne Grenzen* getätigt, insbesondere für Ukrainer, die während des Krieges im Land geblieben sind, oder für Flüchtlinge.





/ Bilendi

**Zufriedenstellende Arbeitsbedingungen für unsere
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewährleisten**

Das Wohlbefinden und die Entwicklung der Mitarbeiter fördern

Die Mitarbeiter von Bilendi sind eine der wichtigsten Triebfedern für Wachstum und Erfolg, und ihre Entfaltung ist entscheidend für den eigenen Erfolg. Deshalb möchten wir ein Arbeitsumfeld schaffen, das es den Mitarbeitern ermöglicht, in einem Umfeld von Wohlwollen, Respekt und Wohlbefinden ihre Fähigkeiten zu entwickeln und ihre Karriere voranzutreiben.

DIE ZUFRIEDENHEIT UND ENTWICKLUNG DER MITARBEITER FÖRDERN

Bilendi hat noch keine groß angelegte Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit durchgeführt, aber die Gruppe konnte in allen Tochtergesellschaften positive Rückmeldungen zu den Arbeitsbedingungen erhalten, die vor allem auf die Qualität der Räumlichkeiten, das gute Dialogniveau und das Management zurückzuführen sind.

Wir sind bestrebt, die Personalfuktuation zu verringern, insbesondere bei Neueinstellungen. Zu diesem Zweck arbeiten wir an Begrüßungs- und Anerkennungsprogrammen.

Wir bieten auch Schulungen für unsere Mitarbeiter an, um ihre technischen, sprachlichen und Managementkompetenzen zu erweitern. Bilendi hat sich zum Ziel gesetzt, dieses Angebot ab 2023 zu strukturieren und auf externe Schulungen umzustellen, die spezifischer sind und den Schulungswünschen der Mitarbeiter entsprechen.

Bilendi bevorzugt trotz saisonaler Arbeitsspitzen unbefristete Arbeitsverträge und setzt nur am Rande befristete Verträge ein.

GESUNDHEIT, SICHERHEIT UND WOHLBEFINDEN GEWÄHRLEISTEN

In den Jahren 2020 und 2021 hat der Ausbruch von Covid-19 unsere gewohnten Arbeitsabläufe stark beeinträchtigt. Wir führten Arbeit im Home Office ein, um die Gesundheit unserer Mitarbeiter zu schützen und unseren Betrieb fortzusetzen, ohne die den Kunden erbrachten Dienstleistungen zu beeinträchtigen.

Heute, und um den Erwartungen unserer Mitarbeiter gerecht zu werden, hat Bilendi das hybride Arbeiten (Homeoffice und Büro) beibehalten, die auf jedes Land und jede berufliche Besonderheit zugeschnitten sind.



Förderung der Vielfalt in unserer Organisation

STÄRKUNG DER KULTURELLEN VIELFALT BEI BILENDI

Unsere Teams sind in 13 europäischen Ländern vertreten: Frankreich, Großbritannien, Deutschland, Italien, Belgien, Spanien, Schweden, Finnland, Dänemark, Schweiz, Marokko, Niederlande, Mauritius.

Kulturelle Vielfalt ist für Bilendi von grundlegender Bedeutung: Sie ist Träger neuer Ideen, persönlicher Entwicklung, fördert das Zuhören und die Perspektivenübernahme. Wir wollen sie um jeden Preis aufrechterhalten, sehen sie aber als Selbstverständlichkeit und nicht als Kommunikationsmittel.

Um die Entwicklung der Aktivitäten der Gruppe zu ermöglichen und gleichzeitig die kulturelle Vielfalt zu respektieren, denkt Bilendi derzeit über die Einführung von Personalprozessen auf globaler und lokaler Ebene nach, so dass jeder Ansatz auf die lokale Ebene zugeschnitten ist.

Diese Vielfalt ist auch in unseren Panels entscheidend: Bilendi versucht, die Sicht von Minderheiten zunehmend in die Panels einzubeziehen, die für Umfragen und Marktforschung angeboten werden.

DIE FÖRDERUNG DER GESCHLECHTERVIELFALT BEI BILENDI FORTSETZEN

Frauen stellen 47% der ständigen Mitarbeiter auf Gruppenebene, was ein gutes Maß an Durchmischung innerhalb der Teams gewährleistet. Diese Repräsentativität findet sich auch [auf der Ebene der Geschäftsleitung](#).

Unser Ziel ist es, dieses Gleichgewicht zwischen Männern und Frauen aufrechtzuerhalten und weiterhin Kandidatinnen für den Konzern zu gewinnen, wobei wir darauf achten, den Trend regelmäßig zu bewerten, um ihn auf den verschiedenen Ebenen des Unternehmens zu steuern: Allgemein, Management, Direktion...



/ Bilendi

Unsere Auswirkungen auf die Umwelt begrenzen

Unsere Auswirkungen auf die Umwelt begrenzen

Der digitale Sektor verursacht heute 3-4 % der weltweiten Treibhausgasemissionen (THG). Unabhängig von ihrem Anteil an der Verantwortung haben die Unternehmen des Sektors heute eine Rolle bei der Reduzierung ihres Verbrauchs und damit ihrer Auswirkungen auf den Klimawandel zu spielen.

Bilendi hat sich zum Ziel gesetzt, den ökologischen Fußabdruck seiner täglichen Aktivitäten zu verringern.

Um dies zu erreichen, hat das Unternehmen mehrere Maßnahmen in seiner Organisation eingeführt, die der Konzern bis 2024 mit detaillierten Zielen formalisieren will.

BEISPIELE FÜR DURCHGEFÜHRTE AKTIONEN

- Auswahl von Serverhosting-Partnern in Frankreich, deren Strom wenig Treibhausgase ausstößt. Beide Partner engagieren sich für CSR und insbesondere für die Umwelt.
- Servervirtualisierung zur Senkung des Energieverbrauchs
- Berücksichtigung von Umweltaspekten beim Einkauf und bei der Auswahl von Lieferanten für Geschenkprogramme ("Null-Abfall"-Geschenke), Förderung eines lokalen Sourcing
- Einführung von Mülltrennung in unseren Büros
- Kauf von recycelten Kartons im Kundenservice für den Versand
- Einführung von Telearbeit zur Reduzierung von Reisen
- Rückgriff auf die Nutzung von Zügen statt Flugzeugen für Geschäftsreisen in unsere europäischen Länder
- Reduzierung des IT-Kaufvolumens durch den Kauf von Arbeitsplätzen mit einer längeren Lebensdauer

Bilendi SA

4 rue de Ventadour
75001 Paris
Frankreich

Tel.: +33 (0)1 44 88 60 30

*Pressekontakt Investoren
und Aktionäre:*

Analyst & Investor Relations:

Nicolas Lin / Alexandre Commerot

nlin@actifin.fr / acommerot@actifin.fr

Tel.: +33 (0)1 56 88 11 18

Press Relations:

Isabelle DRAY

idray@actifin.fr

Tel.: +33 (0)1 56 88 11 29



Bilendi

