



## Telenet – Managementbenadering van de belangrijkste materiële kwesties Juni 2021

### Bedrijfsethiek en transparantie

Een verantwoorde bedrijfsvoering bevorderen door strenge verplichtingen ten aanzien van corruptiebestrijding, goede corporate governance, open communicatie met stakeholders, een transparant prijsbeleid en heldere facturatie.

#### Bedrijfsrisico's en -kansen

Bedrijfsethiek en transparantie is een materiële kwestie die in belangrijke mate bepalend is voor Telenets bedrijfsreputatie. Alle delen en aspecten van onze bedrijfsactiviteiten worden erdoor beïnvloed en daarom is de juiste aandacht van alle businessunits en teams vereist. Door een verantwoorde bedrijfsvoering te bevorderen, kunnen wij ons bestaansrecht behouden en versterken. Wanneer deze materiële kwestie goed wordt aangepakt, kunnen bedrijfsethiek en transparantie belangrijke factoren worden om ons van sectorgenoten en concurrenten te onderscheiden.

#### Managementbenadering

- Alle aspecten van onze bedrijfsvoering bewaken met behulp van een aantal interne gedragscodes.
- Een gericht beleid tegen corruptie en omkoping toepassen en een verklaring over de mensenrechten onderschrijven, in lijn met de internationale voorschriften en de Belgische wetgeving terzake.
- Streven naar transparante communicatie over het prijsbeleid op onze commerciële websites en in onze persmededelingen, commerciële promoties en advertenties.
- Een open en constructieve dialoog aangaan met al onze stakeholders.

### Verantwoordelijke werkgever

Het welzijn en engagement van onze medewerkers voortdurend verbeteren, diversiteit en gelijke kansen stimuleren en talent aantrekken en ontwikkelen.

#### Bedrijfsrisico's en -kansen

Een verantwoordelijke werkgever zijn, is zowel een groot risico gezien de schaarste aan talent op de Belgische markt, als een groeikans voor Telenet.

Als deze materiële kwestie succesvol wordt aangepakt, kan Telenet zich hiermee duidelijk van andere marktspelers onderscheiden, vooral in de huidige context van de strijd om talent.

#### Managementbenadering

- Loopbaan- en groeikansen scheppen door te investeren in opleiding en ontwikkeling.
- Zorg dragen voor de gezondheid en het welzijn van de medewerkers, een flexibele en veilige werkomgeving aanbieden in onzekere en volatiele tijden.
- Een open en transparante bedrijfscultuur bouwen door interne communicatie en sociale dialoog. Due diligence wordt gegarandeerd door een voortdurende dialoog en overleg.
- Het beste talent aantrekken en behouden (i) door te investeren in 'employer branding' initiatieven om talent te werven en te behouden en (ii) door structurele samenwerkingsprogramma's op te zetten met instellingen voor hoger onderwijs, universiteiten en ngo's die onaangeboord talent opleiden.



## Digital inclusie en ontwikkeling van vaardigheden

Iedereen toegang geven tot connectiviteit en steun verlenen aan onderwijsprogramma's voor de ontwikkeling van STEM-competenties en van de digitale en ondernemingsvaardigheden van de 21<sup>ste</sup> eeuw

### Bedrijfsrisico's en -kansen

Digitale inclusie en ontwikkeling van vaardigheden is een materiële kwestie die cruciaal is voor de succesvolle uitvoering van Telenets bedrijfsstrategie. Wij moeten een antwoord bieden op de oproep van overheden, sociale verenigingen en academici om iedereen tegen een betaalbare prijs toegang te geven tot connectiviteit.

Omdat we actief zijn op een markt die snel digitaliseert, moeten we een digitaal-vaardige talentpool ontwikkelen en investeren in werkgelegenheids-initiatieven voor nieuw (onaangeboord) talent.

### Managementbenadering

- Investeren in connectiviteitsoplossingen die voor iedereen toegankelijk zijn.
- Kinderen, jongeren en jongvolwassenen helpen met het ontwikkelen van vaardigheden die belangrijk zijn voor actieve deelname aan de digitale samenleving.
- Investeren in initiatieven voor levenslang leren en ontwikkeling die tot digitaal-vaardig personeel leiden.
- Door derden georganiseerde trainingsprogramma's in digitale vaardigheden voor kinderen, jongeren en jongvolwassenen ondersteunen en sponsoren, door structurele samenwerkingsverbanden met contentpartners en onderwijsdeskundigen aan te gaan.

## Koolstof- en energie-efficiëntie

De klimaatrisico's verkleinen, de CO<sub>2</sub>-uitstoot verlagen en de energie-efficiëntie vergroten door over te schakelen op hernieuwbare energiebronnen en door initiatieven voor energie-efficiëntie te implementeren in de gebouwen, de netwerkinfrastructuur, de datacenters en het mobiliteitsbeleid van Telenet.

### Bedrijfsrisico's en -kansen

Het materiële vraagstuk van de koolstof- en energie-efficiëntie is een zeer belangrijk onderwerp geworden voor Telenet. Hoewel er risico's verbonden zijn aan de niet-naleving van de klimaatvoorschriften, beschouwt Telenet de koolstof- en energie-efficiëntie als een belangrijke opportuniteit om (i) zijn ecologische voetafdruk te verkleinen, (ii) de betrokkenheid van de medewerkers te bevorderen en (iii) de kosten te beheersen.

### Managementbenadering

- De bedrijfsbenadering van het milieubeheer en de strategische prioriteiten uiteenzetten in de Beleidsverklaring inzake milieubeheer van Telenet.
- Elektriciteit aankopen uit volgens de relevante Belgische gewestelijke en federale en Europese normen gecertificeerde hernieuwbare bronnen.
- Programma's voor de reductie van de uitstoot in onze werking ontwikkelen en implementeren om onze energie- en koolstofefficiëntie te verbeteren en de 'Net Zero' doelstelling tegen 2030 te bereiken.



## Diversiteit en gelijkheid van het personeel

Een diverse, inclusieve werkomgeving tot stand brengen die alle medewerkers gelijke kansen geeft, en elke vorm van discriminatie of pesten verbieden.

### Bedrijfsrisico's en -kansen

Als verantwoordelijke werkgever dient Telenet actief te investeren in de materiële kwestie van diversiteit en gelijkheid, om het beste talent aan te trekken en te behouden. Als het goed wordt beheerd, kan dit materiële thema een cruciale factor zijn om ons van andere marktspelers te onderscheiden en kan het helpen om de reputatie van de onderneming, de betrokkenheid van de werknemers en het innovatievermogen te versterken.

### Managementbenadering

- Een formeel beleid voor diversiteit, gelijkheid en inclusie ontwikkelen dat een inclusieve cultuur bevordert, diversiteit in het werknemerstraject integreert en een inclusieve communicatie in de hand werkt. Focus ligt op Gendergelijkheid en multiculturele diversiteit.
- Openstaan voor mensen en hen verwelkomen, ongeacht hun afkomst, leeftijd en gendergelijkheid, geloof of cultuur.
- Kansen bieden aan op de arbeidsmarkt benadeelde mensen en personen die na een langdurige ziekte op de arbeidsmarkt terugkeren.

## Privacy en databeveiliging

Strenge privacy- en beveiligingsmaatregelen invoeren om ongeoorloofde toegang tot computers, databases en websites te voorkomen en om de persoonlijke informatie en data van onze klanten te beschermen.

### Bedrijfsrisico's en -kansen

De beveiliging van privacy en data is een materiële kwestie die centraal staat in de bedrijfsactiviteiten van Telenet en essentieel is in de digitale samenleving.

Het verzuim om deze problematiek goed te beheren kan net als inbreuken op de toepasselijke wetgeving, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EU (AVG), ernstige financiële en reputatiegevolgen hebben voor Telenet.

### Managementbenadering

- Een duidelijk klantgegevensbeleid opstellen: het Telenet Privacybeleid beschrijft welke informatie wij verwerken, waarom wij dat doen en wat de rechten van onze klanten zijn. Het beleid beantwoordt aan de AVG.
- De transparantie en helderheid van het interne beleid rond de bescherming van de data en privacy van de klanten verbeteren, in overleg met de lokale gegevensbeschermingsautoriteiten.
- Alle privacykwesties en -prioriteiten bespreken in de Privacy Council, samengesteld uit vertegenwoordigers van de verschillende afdelingen van het bedrijf.
- Zorgen voor databeveiliging: via de Security Council formuleert Telenet strategische aanbevelingen rond risico's en bedreigingen ten gevolge van kwaadwillig of foutief gebruikte data.
- Medewerkers activeren rond privacy en beveiliging via opleiding en vorming.



## Duurzaamheid van producten

Producten ontwikkelen die innovatief zijn, geringe veiligheids-, gezondheids- en milieueffecten hebben en lang meegaan.

### Bedrijfsrisico's en -kansen

Deze materiële kwestie weerspiegelt de vraag van onze stakeholders voor producten die innovatief zijn, geringe veiligheids-, en gezondheids- en milieueffecten. Er is een brede maatschappelijke oproep om meer in te zetten op circulaire economie, met het oog op het verlengen van de levenscyclus van producten en het beperken van het gebruik van primaire grondstoffen die schaars zijn.

Duurzaamheid van producten biedt duidelijke kansen voor Telenet om zich van zijn sectorgenoten te onderscheiden.

### Managementbenadering

- Innovatieve producten, diensten en klantenproposities ontwikkelen, in samenwerking met industriepartners, academische instellingen en startups.
- Meewerken aan sectorgeleide initiatieven om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen en op de markt te brengen.
- Investeren in de upgrade en optimalisering van onze klantenapparatuur en netwerken, wat uiteindelijk resulteert in meer energie-efficiëntie en een verminderde uitstoot van broeikasgassen.
- Uittesten en implementeren van circulaire economie-processen en -bedrijfspraktijken die de recyclage, de vernieuwing en het hergebruik van producten en apparatuur van gebruikers stimuleren.

## Risicobeheer van de toeleveringsketen

De leveranciers doorlichten en met hen samenwerken om de naleving van de milieu-, sociale en governance (MSG) standaarden van Telenet te verzekeren.

### Bedrijfsrisico's en -kansen

Telenet streeft naar een verantwoordelijk beheer van zijn volledige toeleveringsketen. De reputatie van Telenet wordt in grote mate bepaald door het correct naleven en eerbiedigen van de internationale milieu-, sociale en governance standaarden door alle leveranciers en onderaannemers.

### Managementbenadering

- Verzekeren dat de leveranciers de Gedragscode voor Leveranciers van Telenet en de Principes rond Verantwoord Inkopen en Supply Chain van Liberty Global naleven.
- Door middel van de EcoVadis Dynamic Scorecard de milieu-, sociale- en governance-risico's van elke leverancier evalueren en monitoren.
- In geval van niet-naleving van de MSG-principes, ondersteuning en sturing geven aan leveranciers door correctieve actieplannen te ontwikkelen en te implementeren.



## Gezondheid en veiligheid van klanten

Technologieën ontwikkelen die veilig zijn voor de klanten en transparant zijn over potentiële veiligheids- en gezondheidsproblemen zoals elektromagnetische velden.

### Bedrijfsrisico's en -kansen

De impact van producten en diensten op de veiligheid en de gezondheid is een materiële kwestie die van toepassing is op de volledige industriesector en die van essentieel belang is voor onze klanten en voor regulatoren. Er moet speciale aandacht gegeven worden aan de impact van nieuwe technologieën zoals 5G op de volksgezondheid en -veiligheid.

Een proactief beheer van de veiligheids- en gezondheidsrisico's geeft Telenet de kans om zich van zijn concurrenten te onderscheiden. Anderzijds kan een gebrek aan transparantie en het niet-naleven van wetten ertoe leiden dat wij het vertrouwen van de klanten en onze 'license to operate' verliezen.

### Managementbenadering

- Technologieën ontwikkelen die veilig zijn voor de klanten.
- Transparant zijn over potentiële veiligheids- en gezondheidsissues zoals bij elektromagnetische velden.
- Proactief in overleg gaan met de stakeholders over de impact van nieuwe technologieën, producten en diensten op de gezondheid en de veiligheid.

## Reductie van elektronisch afval

De hoeveelheid elektronisch afval beperken door minder hulpbronnen te gebruiken, meer te recyclen en te hergebruiken, en een correcte afvalverwerking te verzekeren.

### Bedrijfsrisico's en -kansen

De materiële kwestie van het elektronisch afval is voor Telenet een kans om (i) de kosten te beperken en (ii) verder te investeren in innovatie en productkwaliteit. Er is een brede maatschappelijke oproep om meer in te zetten op circulaire economie, om de levenscyclus van producten te verlengen en het gebruik van primaire grondstoffen die schaars zijn te beperken. Als deze materiële kwestie goed wordt beheerd, kan het een positieve impact hebben op de reputatie van Telenet als een bedrijf dat zijn milieuverantwoordelijkheid ernstig neemt.

### Managementbenadering

- Focussen op de beperking van het gebruik van hulpbronnen, op recyclage en hergebruik van toestellen voor klantgebruik en op een correcte opruiming en verwerking van afval.
- Met commerciële partners en social profit-organisaties samenwerken aan een beperking van het elektronisch afval en reverse logistics -oplossingen.
- Uittesten en implementeren van circulaire economie-processen en -bedrijfspraktijken die de recyclage, de vernieuwing en het hergebruik van producten en apparatuur van gebruikers stimuleren.



## Mediaverantwoordelijkheid

Een ruime waaier van content voor verschillende publieksgroepen creëren en de vrijheid van expressie van de content makers verzekeren.

### Bedrijfsrisico's en -kansen

Als een toonaangevende leverancier van internetdiensten en een belangrijke leverancier van media en entertainment, hoort Telenet de wetgeving na te leven en content makkelijk toegankelijk te maken voor iedereen.

Door de materiële kwestie van de mediaverantwoordelijkheid proactief te promoten, kan Telenet toegang krijgen tot nieuwe markten en nieuwe bronnen van inkomsten aanboren.

### Managementbenadering

- Lokale productiemaatschappijen en creatieve ondernemers helpen om te groeien, en lokale kijkers sterke lokale inhoud en innovatief entertainment aanbieden.
- Optreden tegen illegale gokwebsites en het Protocol van de Belgische Kansspelcommissie eerbiedigen.
- Een gedreven lid zijn van de Belgische Internet Service Providers Association (ISPA) om kindermisbruik in chattoepassingen en op websites te voorkomen en te bestrijden.
- De vrijheid van expressie op geen enkele wijze beperken door toegang te blokkeren, behalve op verzoek van een bevoegde overheidsinstantie.