

TELENETS MANAGEMENTBENADERING VAN ZIJN BELANGRIJKSTE MATERIËLE KWESTIES



DATUM: 31/05/2019

1 Bedrijfsethiek en transparantie

Materiële kwestie

Een verantwoordelijke 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 verantwoordelijke bedrijfsvoering te bevorderen, kunnen wij ons bestaansrecht behouden en versterken. Wanneer deze materiële kwestie goed wordt aangepakt, kan bedrijfsethiek en transparantie een belangrijke factor 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, dat aan internationale voorschriften en de Belgische wetgeving voldoet.
- 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.

2 Verantwoordelijke werkgever

Materiële kwestie

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

- Voortdurend investeren in opleiding en ontwikkeling, diversiteit en gelijke kansen, gezondheid en welzijn.
- Een open en transparante bedrijfscultuur genereren door interne communicatie en sociale dialoog. Due diligence wordt gegarandeerd door een voortdurende dialoog en overleg met platforms als de ondernemingsraad.
- Het beste talent aantrekken en behouden 1) door te investeren in 'employer branding' initiatieven en programma's om talent te werven en te behouden en 2) door een structurele samenwerking aan te gaan met hogescholen, universiteiten en ngo's die onaangeboord talent opleiden.
- Diversiteit en inclusie stimuleren door te bouwen aan een werkomgeving die talent cultiveert en het engagement van medewerkers stimuleert.

3

Digitale inclusie en ontwikkeling van vaardigheden

Materiële kwestie

Opleidings- en onderwijsprogramma's aanbieden om de ontwikkeling van STEM-competenties (Science, Technology, Engineering and Mathematics) en vaardigheden voor de 21^{ste} eeuw te bevorderen.

Bedrijfsrisico's en -kansen

Digitale inclusie en ontwikkeling van vaardigheden is een materiële kwestie die cruciaal is voor de succesvolle uitvoering van Telenets bedrijfsstrategie. In een markt met een groeiende digitalisering moeten wij toegang hebben tot digitaal vaardig personeel. Het is daarom in ons eigen belang om aan de ontwikkeling van onze medewerkers bij te dragen en in werkgelegenheidsinitiatieven te investeren.

Managementbenadering

- 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.

4

Privacy en databeveiliging

Materiële kwestie

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

Bedrijfsrisico's en -kansen

Beveiliging van privacy en data is een materiële kwestie die essentieel is voor Telenets bedrijfsactiviteiten. Als wij de kwestie niet goed aanpakken of inbreuk op toepasselijke wetgeving plegen, kan dat grote financiële en reputatiegevolgen voor Telenet hebben.

Managementbenadering

- Een duidelijk klantgegevensbeleid opstellen: de Customer Data Policy van Telenet beschrijft welke informatie wij verwerken, waarom wij dit doen en wat de rechten van onze klanten zijn. Het beleid voldoet volledig aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU.
- Alle privacykwesties en -prioriteiten bespreken in de Privacy Council, die is 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 die het gevolg zijn van kwaadwillig of foutief gebruikte data.
- Medewerkers goed informeren over en activeren rond privacy en beveiliging door training en regelmatige uitwisseling van informatie.

5

Duurzaamheid van producten

Materiële kwestie

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

Bedrijfsrisico's en -kansen

Deze materiële kwestie weerspiegelt de verwachtingen van onze stakeholders om toegang te krijgen tot producten die innovatief zijn, geringe veiligheids-, gezondheids- en milieueffecten hebben en lang meegaan. Duurzaamheid van producten biedt duidelijke kansen voor Telenet om zich van zijn sectorgenoten te onderscheiden.

Managementbenadering

- Innovatieve producten, diensten en klantenproposities ontwikkelen: het Telenet Innovation Center biedt onze technologiedeskundigen een platform om samen te werken met externe industriepartners, academische instellingen en startups om nieuwe producten, diensten, toepassingen en prototypes te ontwikkelen en testen.
- 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.

6

Risicobeheer van de toeleveringsketen

Materiële kwestie

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 Principles rond Verantwoord Inkopen en Supply Chain van Liberty Global naleven.
- Door middel van de EcoVadis Dynamic Scorecard de milieu-, sociale- en governancerisico'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.

7

Koolstof- en energie-efficiëntie

Materiële kwestie

De CO₂-uitstoot beperken en de energie-efficiëntie vergroten door over te schakelen op hernieuwbare energiebronnen en door initiatieven voor energie-efficiëntie te nemen op het vlak van het beheer van gebouwen, netwerkinfrastructuur, datacenters en mobiliteit.

Bedrijfsrisico's en -kansen

Met de toenemende dreiging van de klimaatopwarming is de materiële kwestie van de koolstof- en energie-efficiëntie een zeer belangrijk issue geworden voor Telenet. Hoewel er risico's verbonden zijn aan de niet-naleving van de klimaatvoorschriften, beschouwen wij koolstof- en energie-efficiëntie vooral als een belangrijke opportuniteit voor Telenet

om (1) zijn ecologische voetafdruk te verkleinen, (2) de betrokkenheid van de medewerkers te bevorderen en (3) de kosten te beheersen.

Managementbenadering

- Onze benadering van het milieubeheer en de strategische prioriteiten uiteenzetten in de Milieubeleidsverklaring van Telenet.
- Elektriciteit aankopen uit hernieuwbare bronnen, gecertificeerd volgens de relevante Belgische gewestelijke en federale standaarden en Europese normen.
- Operationele acties nemen om de uitstoot te beperken en onze koolstof- en energie-efficiëntie te verbeteren, in lijn met onze streefdoelen voor 2025.

8

Gezondheid en veiligheid van klanten

Materiële kwestie

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. 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.

9

Diversiteit en gelijke kansen op de werkvloer

Materiële kwestie

Een diverse en inclusieve werkomgeving creëren die alle medewerkers gelijke kansen geeft, en elke vorm van discriminatie verbieden.

Bedrijfsrisico's en -kansen

Als verantwoordelijke werkgever en om de beste talenten aan te trekken, dient Telenet actief te investeren in de materiële kwestie van diversiteit en gelijke kansen. Als deze materiële kwestie goed wordt beheerd, kan het een cruciale factor zijn om ons van andere marktspelers te onderscheiden en kan het helpen om de algemene reputatie van het bedrijf te verbeteren.

Managementbenadering

- Genderdiversiteit in de volledige organisatie en op managementniveau bepleiten en bevorderen.
- Openstaan voor mensen, ongeacht hun afkomst, leeftijd, geloof of cultuur.
- Kansen bieden aan mensen die benadeeld worden op de arbeidsmarkt en aan mensen die na een langdurige ziekte op de arbeidsmarkt terugkeren.
- Voortdurend investeren in talentbeheer: rekrutering, opleiding en vorming, en loopbaanplanning.

Materiële kwestie

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

Naarmate bepaalde natuurlijke hulpbronnen steeds schaarser worden, is de materiële kwestie van het elektronisch afval voor Telenet een kans om (1) de kosten te beperken en (2) verder te investeren in innovatie en productkwaliteit. 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 recycling 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.

Materiële kwestie

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.