

# ➤ Gedragscodes

Als groot bedrijf wil Telenet het vertrouwen van zijn stakeholders en de samenleving blijvend vergroten en behouden. Om dit doel te bereiken, heeft Telenet diverse procedures en codes geïmplementeerd.

Telenet verbindt zich ertoe om zijn activiteiten uit te voeren op een eerlijke, integere en respectvolle manier. Corporate governance heeft een directe impact op de manier waarop het bedrijf wordt geleid en op de relatie met de stakeholders. Telenet is ervan overtuigd dat de hoogste standaarden inzake corporate governance nodig zijn voor de integriteit en de performantie van zijn activiteiten. Het heeft daarom een aantal policies in het leven geroepen om zijn corporate governance in elk deelaspect van de business te ondersteunen.

De Code of Conduct van Telenet omvat een aantal zakelijke beleidsprincipes en wil een leidraad zijn bij het invullen van verscheidene juridische en wettelijke vereisten, en van professionele praktijken die van toepassing zijn op de activiteiten die ten behoeve van de vennootschap worden uitgevoerd.

Daar bovenop implementeert Telenet een aantal corporate policies.

## Code of conduct

De gedragscode van Telenet heeft betrekking op volgende punten:

- gelijke kansen en intimidatievrije werkomgeving
- eerlijke mededinging en anti-corruptie
- vertrouwelijkheid van informatie en bescherming van de privacy
- correcte boekhouding en accurate communicatie
- belangenconflicten, handel met voorkennis en zakelijke integriteit
- bescherming van gezondheid, veiligheid en milieu
- klokkenluidersregeling.

De gedragscode werd ondertekend door het directiecomité, het topmanagement van Telenet en medewerkers met vertrouwensfuncties. Naast deze algemene gedragscode heeft Telenet nog bijzondere gedragscodes inzake anti-corruptie & omkoping, mededingingsrechtelijke materies en privacy aangelegenheden die van toepassing zijn op het volledige personeelsbestand. Via trainingen worden werknemers op regelmatige basis op de hoogte gehouden van deze gedragscodes.

In 2008, 2009 en 2010 werden geen inbreuken gerapporteerd. In 2011 werd één formele klacht ingediend in de categorie 'klokkenluidersregeling', maar deze werd door KPMG officieel beoordeeld als een klacht die buiten de klokkenluidersregeling valt. In 2012 en 2013 werden geen inbreuken gerapporteerd. Daardoor is 2013 het zesde opeenvolgende jaar zonder inbreuken. De werknemers kunnen anoniem blijven indien

gevraagd. Alle klachten ontvangen via de telefoonlijn of de website worden behandeld door Compliance Officer van de Vennootschap en de voorzitter van het Audit Committee.

Telenet werkt aan de actualisering van zijn Code of Conduct. De nieuwe code, waarvan vele principes reeds zijn opgenomen in de Belgische wetgeving, zal breder worden uitgerold.

Met betrekking op toezicht op de naleving worden meerdere controles uitgevoerd, bijvoorbeeld Entity Level Controls (ELC) en IT General Controls (ITGC). De uitvoering van deze controles wordt verzekerd en bijgehouden via een web-based tool. Bovendien worden deze controles intensief getest op jaarbasis door ons moederbedrijf Liberty Global en onze commissaris (KPMG).

## United Nations Global Compact

In april 2011 ondertekende Telenet, in de persoon van de CEO, het engagement waarmee het zich schaaft achter de tien principes van de United Nations Global Compact. Deze principes hebben onder meer betrekking op mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieu en anti-corruptie en kunnen rekenen op een universele consensus. De principes zijn gebaseerd op:

- de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens
- de Verklaring van de IAO over de Fundamentele Principes en de Rechten op het Werk
- de Verklaring van Rio de Janeiro inzake Milieu en Ontwikkeling
- de Conventie van de Verenigde Naties tegen Corruptie

Telenet verbindt zich ertoe om van de principes van de Global Compact een leidraad te maken in zijn strategie, zijn bedrijfscultuur en zijn dagelijkse werking, en om zich in te spannen om samenwerkingsprojecten op te zetten om de bredere doelstellingen van de Verenigde Naties, in het bijzonder de Millenniumdoelstellingen, verder te ontwikkelen. Indien relevant, zijn de principes van de OESO-richtlijnen voor multinationals geïntegreerd in onze ethische code en onze leverancierscontracten.

Telenet wil over zijn engagement een duidelijk standpunt innemen naar zijn belangengroepen en het

brede publiek toe.

In het voorwoord van het duurzaamheidsverslag 2013 schrijven de CEO en de voorzitter van de Raad van Bestuur: 'We blijven belangrijke initiatieven zoals UN Global Compact ondersteunen en promoten. Recent werden we lid van de adviesraad van het Belgisch Netwerk van de UN Global Compact, en sinds 2011 onderschrijft Telenet de tien principes van de UN Global Compact. Momenteel zetten we ons in voor de promotie van de tien principes van de Global Compact bij diverse sectoren in België en bij de bredere gemeenschap van UN Global Compact.'

Telenet is er zich van bewust dat het voor deelname aan de Global Compact een sleutelvereiste is om jaarlijks te communiceren over de geboekte vooruitgang (Communication on Progress, COP), meer bepaald over de geleverde inspanningen van het bedrijf om de tien principes te implementeren.

Telenet is voorstander van een transparante aanpak en engageert zich dan ook om elk jaar te rapporteren over de gerealiseerde voortgang op de principes.

## Gedragcode voor datacenters

De datacenters van Telenet nemen een groot gedeelte van het totale energieverbruik voor hun rekening, en energiereductie is een belangrijke focus van Telenet. Daarom onderschrijft Telenet voor zijn datacenters de Europese Gedragcode voor energie-efficiëntie van datacenters. Het datacenter in Mechelen heeft intussen de status van 'deelnemer' aan de gedragcode.

Om de progressie inzake energie-efficiëntie te meten, wordt gebruik gemaakt van de Power Usage Efficiency of PUE, de ratio tussen het totale energieverbruik van het datacenter en het energieverbruik van al het IT-materiaal van het datacenter. Hoe lager de PUE, hoe beter de performantie.

Voor meer informatie over de PUE, kan u terecht in het jaarverslag 2012, pagina 46.

## Vrijwillige overeenkomst in de industrie

De Vrijwillige overeenkomst beoogt bij te dragen tot de verwezenlijking van het EU-actieplan inzake energie-efficiëntie en in het bijzonder de 'Ecodesign'

richtlijn door het potentiële milieueffect van Complex Settopboxen (CSTBs), dwz settopboxen met conditional access, te verminderen.

Service Providers, Equipment Manufacturers, Software Providers, Conditional Access Providers en Component Manufacturers die de grote meerderheid van de settopbox-industrie vormen, hebben bijgedragen aan deze vrijwillige overeenkomst.

In november 2012 onderschreef de EU-Commissie de Vrijwillige overeenkomst over settopbox stroomverbruik.

Als ondertekenaar van de Vrijwillige Overeenkomst houdt Telenet hier bij alle producten, technische en inkoopprocessen rekening mee, ook bij eventuele toekomstige productdefinities en RFP's.

## Vendor Disclosure form

Het belangrijkste doel van de Vendor Disclosure Form is om relevante belanghebbenden te tonen dat alle redelijke maatregelen genomen zijn bij Telenet om ervoor te zorgen dat onze groep en zijn partners op een ethische manier zaken doen, in lijn met ons beleid en principes.

De Vendor Disclosure Form certificeert dat er geen belangenconflict bestaat tussen de leverancier / vertegenwoordigers van de leverancier en Telenet Gerelateerde Personen, en dat de Leverancier ervoor zal zorgen dat al zijn vertegenwoordigers kennis hebben van en zullen voldoen aan, de principes van Telenets gedragscode en anti-corruptie beleid. Alle leveranciers zijn verplicht om deze vendor disclosure form te ondertekenen.

## Anti-corruptiebeleid

Telenet's anti-corruptiebeleid draagt er zorg voor dat de zakelijk belangen verzoenbaar zijn en blijven met internationale bepalingen en Belgische wetgeving omtrent omkoping en anti-corruptie. Deze regels worden verduidelijkt aan de hand van concrete voorbeelden en praktische richtlijnen. Het anti-corruptiebeleid is goedgekeurd door de Raad van Bestuur en het auditcomitee, en is gealigneerd met het anti-corruptiebeleid van onze hoofdaandeelhouder Liberty Global. Het beleid wordt uitgebreid gecommuniceerd naar alle medewerkers, oa via team meetings, en naar aannemers, leveranciers (via de vendor disclosure form) en agenten.

Het beleid omvat de volgende elementen:

- verbod op het geven en ontvangen van steekpenningen - het bedrijf is een ondertekenaar van het UN Global Compact
- in acht nemen van wet-en regelgeving
- beperking van het geven en ontvangen van geschenken
- transparantie van politieke donaties - Geen enkele werknemer is bevoegd politieke bijdragen ten behoeve van of in naam van Telenet of met Telenet fondsen te maken of vragen zonder de voorafgaande goedkeuring van de toepasselijke Corporate Compliance Officer'. Er werd geen geld besteed aan politieke bijdragen in 2013.
- commitment op bestuursniveau: de gedragscode werd ondertekend door het directiecomitee

## Corporate Governance Charter

Het Corporate Governance Charter bevat een samenvatting van de regels en principes waarrond de corporate governance van de Vennootschap is georganiseerd. Het is onderworpen aan, en doet geen afbreuk aan, de statuten van de Vennootschap en de relevante bepalingen van het Belgische recht, zoals het Wetboek van Vennootschappen. Eventuele samenvattingen of beschrijvingen in dit Charter van wettelijke en statutaire bepalingen, vennootschapsstructuren of contractuele relaties zijn louter ter informatie opgenomen en mogen niet beschouwd worden als juridisch of fiscaal advies betreffende de interpretatie of afdwingbaarheid van dergelijke bepalingen of relaties.

De volledige tekst van het Corporate Governance Charter is te vinden op Telenets Investor Relations website.

## Ethische code voor publiciteit

De hoge ethische standaarden die Telenet zichzelf oplegt, zijn ook van toepassing op zijn advertenties en publiciteit. Het bedrijf wil alle wettelijke voorschriften, reguleringen en codes terzake respecteren.

Telenet handelt volgens de regels van de JEP, de Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame

(www.jep.be). De JEP is een zelfdisciplinair orgaan van de reclamesector in België en waakt over het correcte en eerlijke karakter van de reclameboodschappen ten aanzien van het publiek. Het steunt zijn beslissingen op de wetgeving en de zelfdisciplinaire codes, waaronder de Code van de Internationale Kamer van Koophandel. De beslissingen van de JEP hebben de waarde van een advies.

Telenet volgt deze adviezen in de mate van het mogelijke op. Deze adviezen worden gepubliceerd op de website van de JEP. Indien er geen positief gevolg aan gegeven wordt, kan de JEP een schorsingsaanbeveling tot de media richten. In de loop van 2013 werd Telenet door de JEP op de hoogte gebracht van 4 vermeende inbreuken tegen deze ethische praktijken inzake reclame. Telenet heeft zijn reclame aangepast op basis van de adviezen van de JEP.

Telenet is lid van de UBA, de Unie van Belgische Adverteerders (www.ubabelgium.be), die op haar beurt lid is van de JEP. De UBA is een onafhankelijk instituut dat onder andere richtlijnen opstelt over adverteren, ten behoeve van zijn leden.

Het afgelopen jaar formuleerde Telenet zijn eigen ethische code voor advertenties en promotionele activiteiten:

'Reclames en advertenties van Telenet moeten de producten en diensten op een eerlijke en nauwkeurige wijze voorstellen, met respect voor de relevante wetten en marketingvoorschriften. Met zijn vier kernwaarden 'aanstekelijk, attent, aangenaam en ondernemend' gaat Telenet verder dan de eerlijke en nauwkeurige advertentie- en reclamepraktijken die wettelijk vereist zijn. Deze waarden zijn essentieel om onze goede naam bij onze stakeholders te behouden. Alle beweringen in advertenties en andere verklaringen aan klanten en potentiële klanten moeten oprecht en op redelijke basis worden gedaan. Ze moeten bovendien worden gestaafd voorafgaand aan de publicatie of verspreiding. Dit is van toepassing op alle reclame-uitingen in alle soorten media. Het geldt eveneens voor mondelinge voorstellingen en zelfs informele gesprekken waarin objectieve, feitelijke of kwantificeerbare opmerkingen over onze producten of diensten worden gemaakt. Tot slot, leveranciers zoals onderzoeksbureaus of (digitale) marketingagentschappen dragen zorg voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en gegevens wanneer zij informatie over klanten verzamelen, gebruiken en bewaren.'

Bovenop de algemene regelgeving en richtlijnen, de geldende gedragscodes en het groene inkoopbeleid,

past Telenet voor alle marketingactiviteiten de volgende regels toe:

- papiergebruik beperken en kiezen voor digitale alternatieven;
- alle drukwerk op FSC-papier uitvoeren;
- kiezen voor leveranciers die zelf groen zijn en duurzaam handelen;
- zo veel mogelijk blistering vermijden;
- het duurzame karakter van gadgets en POS-materialen die worden gebruikt voor sponsoring optimaliseren, zowel verpakking, transport als hergebruik of recycling.

## Anti-piraterij

Onze meerderheidsaandeelhouder Liberty Global International, is lid van AAPA. AAPA is de Audiovisuele Anti-piraterij Alliance en de opvolger van AEPDC. De leden zijn belangrijke spelers in de Europese digitale televisie- en telecommunicatiesector. In het bijzonder, verenigt en vertegenwoordigt AAPA operatoren uit vier grote sectoren: tv-kanalen, leveranciers van beveiligde toegangstechnologie voor settopboxes, leveranciers van transmissie-infrastructuur en producenten van hardware. AAPA onderhoudt een dialoog met de EU-instellingen om effectieve wetgeving te bevorderen.

Telenet heeft in 2011 samen met andere Belgische internet operatoren een protocol met de Belgische Kansspelcommissie onderschreven om de toegang tot illegale goksites te blokkeren op vordering van het Belgisch gerecht.

In de contracten voor het uitzenden van programma's van de grote studio's en zenders zijn uitgebreide policies opgenomen ter preventie van piraterij. Telenet houdt zich uitdrukkelijk aan deze voorschriften.

Telenet verdeelt settopboxes die conform zijn met de voorschriften inzake piraterij. Ook de contracten met de klanten (algemene voorwaarden) omvatten clausules ter preventie van piraterij. Ze voorzien in boetes in geval van inbreuken.

Telenet heeft in 2004 een samenwerkingsakkoord opgezet en ondertekend met IFPI Belgium (International Federation of Phonographic Industry) om illegale inhoud te verwijderen uit nieuwsgroepen op het internet.