

Telefónica's „*Responsible Business Principles*“

Geschäftsgrundsätze für
verantwortungsbewusstes
Management

Unsere Arbeitsweise spiegelt wider, *was wir als Unternehmen verkörpern und wie wir von allen Stakeholder:innen wahrgenommen werden wollen.*

Wir wollen ein Unternehmen verkörpern, dem unsere Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Lieferanten, Aktionär:innen sowie die kollektive Gesellschaft vertrauen können. Dazu müssen wir unseren Stakeholder:innen die Grundsätze, die unser Handeln bestimmen, klar und deutlich darlegen.

Für diesen Zweck haben wir unsere Geschäftsgrundsätze verfasst, die uns bei allen unternehmer-

rischen Handlungen als Orientierungshilfe dienen.

Geschäftspartner und Lieferanten sind ein wichtiger Teil unserer Wertschöpfungskette. Wir sehen es als unsere Verantwortung an, dass unsere Geschäftspartner und Lieferanten sich entweder an unsere Grundsätze oder an eigene vergleichbare Prinzipien halten, um den Grundsätzen, für die wir stehen, gerecht zu werden.



INHALTSVERZEICHNIS

I Einführung

II Unsere Geschäftsgrundsätze

1. Ethische und verantwortungsbewusste Unternehmensführung
2. Corporate Governance und interne Kontrolle
3. Achtung und Förderung von Menschenrechten und digitalen Rechten
4. Unsere Verpflichtung für den Umweltschutz
5. Innovation, Entwicklung und verantwortungsbewusster Einsatz von Technologie
6. Verantwortungsbewusste Kommunikation
7. Unsere Verpflichtung gegenüber unseren Kund:innen
8. Unsere Verpflichtung gegenüber unseren Mitarbeiter:innen
9. Unsere Verpflichtung gegenüber der Gesellschaft
10. Verantwortungsbewusstes Management der Lieferkette

III. Anwendungsbereich

IV. Einhaltung unserer Geschäftsgrundsätze

V. Praktische Umsetzung dieser Grundsätze

I. Einführung

Bei Telefónica verpflichten wir uns zu einem ethischen und langfristig wirksamen Management. Unsere *Geschäftsgrundsätze* fördern dahingehend sowohl eine gerechtere und nachhaltigere soziale als auch ökologische Entwicklung.

Wir sind ein Unternehmen, dem Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Lieferanten, Aktionär:innen sowie die kollektive Gesellschaft vertrauen können.

Um eine auf Vertrauen basierende Beziehung zu allen unseren Stakeholder:innen aufbauen zu können, müssen alle Telefónica Mitarbeiter:innen stets mit Integrität, Transparenz und Verlässlichkeit handeln.

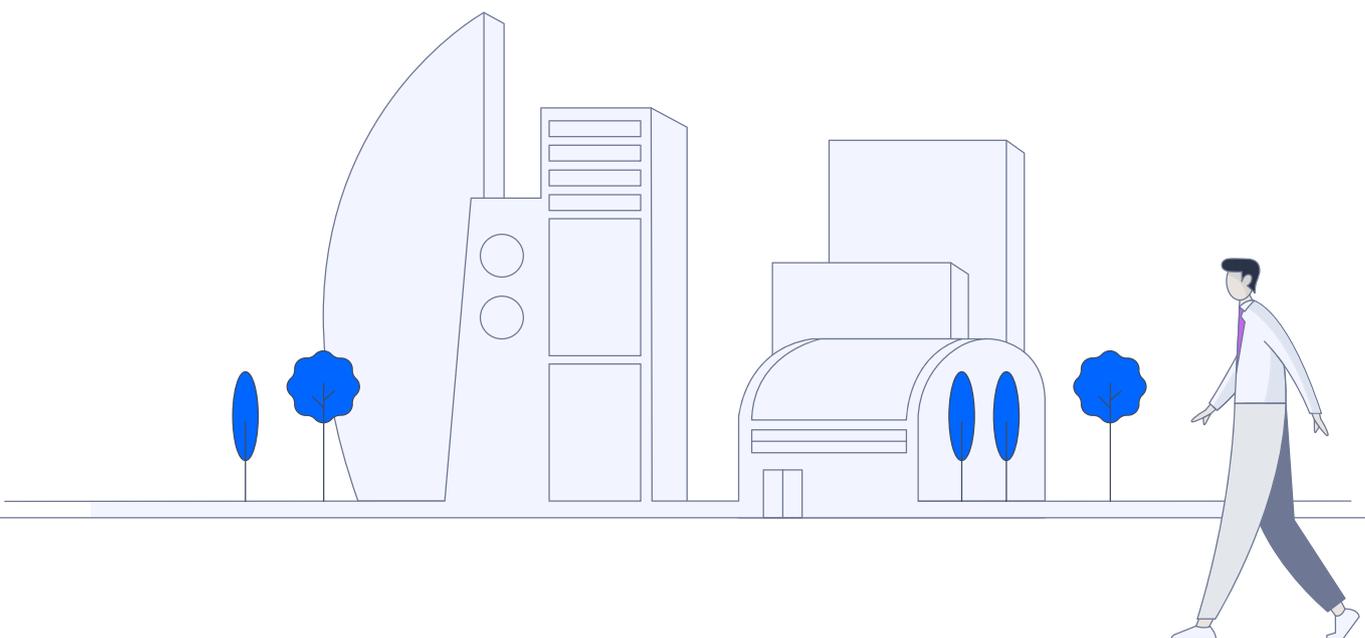
Unsere Integrität beinhaltet das Handeln gemäß nicht verhandelbarer ethischer Normen.

Unsere Transparenz beinhaltet uns dafür einzusetzen, dass unsere Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Lieferanten, Aktionär:innen und die Gesellschaft als Ganzes klare,

wahrheitsgetreue und leicht zugängliche Informationen über unsere Strategie und unsere Aktivitäten erhalten und sie sich bei Bedenken oder Fragen jederzeit an uns wenden können.

Verlässlichkeit bedeutet, dass wir unsere Versprechen einhalten.

Diese Grundsätze spiegeln die Art von Unternehmen wider, das wir sein wollen. Zeitgleich ermöglichen sie uns, langfristige und ethische Geschäftsbeziehungen mit gleichgesinnten Partnern aufzubauen – mit dem gemeinsamen Ziel, unsere Welt lebenswerter zu machen, indem wir mehr Menschen miteinander verbinden.



II. Unsere Geschäftsgrundsätze

1. Ethisches und verantwortungsbewusstes Management

Bei Telefónica verlangen wir von allen unseren Mitarbeiter:innen eine ethische und verantwortungsbewusste Arbeitsweise. Dies bedeutet für uns, dass wir stets gesetzeskonform handeln; eine Nulltoleranz bei Korruption und Bestechung sowie ein klares Bekenntnis zur Transparenz, dem Schutz des Unternehmensvermögens, dem fairen Wettbewerb, der Verhinderung von Insiderhandel sowie zur politischen Neutralität.

Gesetzestreue

Bei Telefónica stellen wir sicher, dass unsere Aktivitäten in Übereinstimmung mit den jeweils geltenden nationalen und internationalen Rechtsvorschriften durchgeführt werden. Darüber hinaus müssen unsere Mitarbeiter:innen die internen Richtlinien der Telefónica Deutschland Gruppe, in welchen die Grundsätze dieses Kodex konkretisiert werden, kennen und beachten. Diese Verpflichtung zur Legalität ist besonders wichtig, wenn es um die Bekämpfung von Korruption geht.

Aufrichtigkeit

Wir verpflichten uns zu Nulltoleranz gegenüber Korruption, Bestechung und Betrug. Wir vermeiden alle Handlungen, die als unehrlich ausgelegt werden könnten. Wir schützen uns vor Interessenkonflikten und generell vor Situationen, die dem Unternehmen unangemessene Vorteile verschaffen. Wir verlangen von allen Mitarbeiter:innen, dass sie sich persönlich integer verhalten und stets die Interessen des Unternehmens über persönliche Interessen stellen.

Das bedeutet:

- Jede Art von Bestechung ist verboten: Wir lassen nicht zu, dass Dritten Leistungen oder Vorteile jeglicher Art in Aussicht gestellt, angeboten oder gewährt werden, um (u.a. amtliche, administrative oder gerichtliche) Entscheidungen zu beeinflussen oder für das Unternehmen unzulässige Vorteile zu erlangen. Ebenso ist die Annahme von Leistungen oder Vorteilen untersagt, die zu einer Verletzung der Aufgaben und Pflichten unserer Mitarbeiter:innen führen könnten.
- Wir bieten oder nehmen keine Geschenke, Bewirtung oder andere Anreize an, die direkt oder indirekt eine geschäftliche Entscheidung belohnen oder beeinflussen könnten.

- Wir verfügen über Instrumente zur Vermeidung potenzieller Interessenkonflikte, um die Professionalität und Unparteilichkeit unserer Mitarbeiter:innen zu gewährleisten, während sie ihren Tätigkeiten nachgehen.

Markttransparenz

Wir stellen alle relevanten Informationen unverzüglich und ohne jegliche Bevorzugung zur Verfügung.

Wir sind uns bewusst, wie wichtig es für alle unsere Stakeholder:innen ist, dass die von uns bei den zuständigen Börsenaufsichtsbehörden eingereichten Meldungen sowie die sonstige öffentliche Kommunikation des Unternehmens wahrheitsgemäß, vollständig, aktuell und eindeutig sind.

Wir verwenden vertrauliche Informationen weder zu unserem eigenen Vorteil noch zum Vorteil Dritter. Zudem wahren wir die Vertraulichkeit und stellen bei allen börsenbezogenen Aktivitäten die von den Börsenaufsichtsbehörden gesetzlich vorgeschriebenen Kontrollmechanismen und Prozesse sicher.

Besteuerung

Wir verpflichten uns, bei der Verwaltung unserer Steuerangelegenheiten ehrlich, transparent und gesetzeskonform zu handeln. Wir erfüllen unsere Pflicht zur ordnungsgemäßen Entrichtung der gesetzlich vorgeschriebenen Steuern in allen Ländern, in denen wir tätig sind. Damit leisten wir einen Beitrag zu deren sozialem und wirtschaftlichem Fortschritt. Um die Steuerangelegenheiten unseres Unternehmens verständlicher zu machen, sorgen wir überdies für eine lokal wie global transparente und umfassende Informationspolitik.

Wir betreiben weder Unternehmensstrukturen in einem der Länder, die in der gesetzlich festgelegten Liste der Steueroasen aufgeführt sind, noch sind wir in einem von ihnen vertreten, um die Transparenz unserer Aktivitäten gegenüber den Steuerbehörden oder anderen Interessengruppen zu verschleiern oder zu verringern.

Firmenkapital

Wir pflegen und schützen unser physisches, finanzielles und geistiges Eigentum und nutzen es bestmöglich und effizient.

Fairer Wettbewerb

Wir glauben an freie Märkte und fairen Wettbewerb. Wir setzen uns daher dafür ein, Entscheidungen verantwortungsbewusst und respektvoll zu treffen, die Vorschriften zum Schutz des Wettbewerbs einzuhalten und alle Praktiken oder Verhaltensweisen zu vermeiden, die den freien Wettbewerb auf den Märkten in irgendeiner Weise einschränken oder beeinträchtigen könnten.

Politische Neutralität

Bei Telefónica handeln wir politisch neutral. Unter keinen Umständen beziehen wir direkt oder indirekt Stellung für

oder gegen eine politische Partei.

Wir spenden weder an politische Parteien noch private bzw. öffentliche Organisationen, die in Verbindung zu politischen Parteien stehen. Dies hindert uns nicht daran, in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen unsere Standpunkte zu Themen, die für das Management oder die Nachhaltigkeit des Unternehmens von Relevanz sind, durch Lobbying-Aktivitäten kundzutun. Wir stellen transparente Informationen über unsere Lobbying-Aktivitäten und Beziehungen mittels verschiedener zu diesem Zweck erstellter Aufzeichnungen zur Verfügung.

2. Corporate Governance und interne Kontrolle

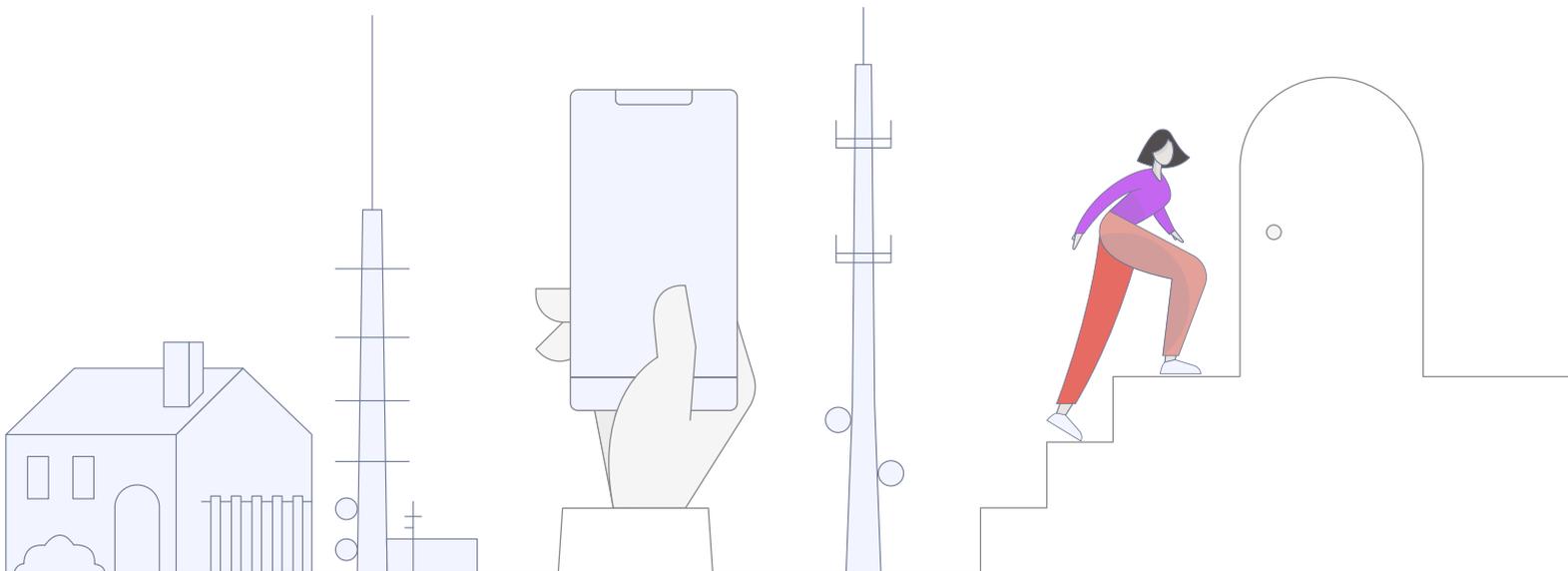
Unsere grundlegenden „Corporate Governance Prinzipien“ sind in den internen Regelwerken enthalten, insbesondere in der Satzung der Gesellschaft, in den Geschäftsordnungen des Vorstandes und Aufsichtsrats sowie in bestimmten damit zusammenhängenden Richtlinien.

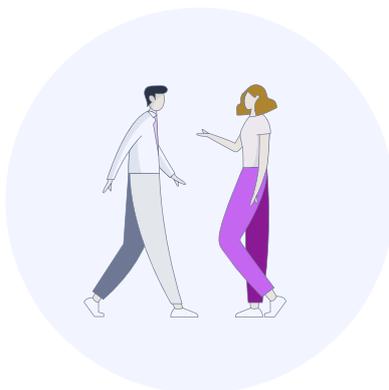
Als Leitprinzipien unser Corporate Governance sind folgende hervorzuheben:

- a. die Steigerung des Unternehmenswerts im Interesse unserer Aktionär:innen,

- b. die elementare Rolle des Aufsichtsrats bei der Überwachung des Vorstands der Gesellschaft sowie
- c. die Informationstransparenz gegenüber unseren Stakeholder:innen, wie zum Beispiel unseren Mitarbeiter:innen, Aktionär:innen, Investor:innen und Kund:innen.

Bei Telefónica Deutschland haben wir zudem eine spezifische und präzise Organisationsstruktur entwickelt, um unsere strategischen Ziele mit maximaler Sicherheit zu erreichen. Diese Ziele sind auf ein langfristiges und nachhaltiges Unternehmensmodell ausgerichtet.





Dies wird erreicht durch:

Stetige Verbesserung der Corporate Governance

Bei Telefónica Deutschland sind wir bestrebt, unsere Corporate Governance stetig zu verbessern und diese durch Best Practices in diesem Bereich zu erweitern, zu stärken und zu konsolidieren.

In diesem Zusammenhang analysieren und überprüfen wir ständig unsere „Corporate Governance“-Strukturen sowie den Grad der Übereinstimmung mit den wichtigsten Empfehlungen zur guten Corporate Governance, welche im Einklang mit den höchsten Standards stehen und durch international anerkannte Vorgaben geleitet werden.

Ebenso prüft das Unternehmen stetig mögliche kurz- und mittelfristige Verbesserungsinitiativen, um jederzeit eine Governance-Strategie auszuüben, die den Interessen der Aktionär:innen sowie der Wertschöpfung am besten dienlich ist.

Schutz der Interessen von Aktionär:innen

Wir verfügen über Instrumente und Mechanismen, die unsere Aktionär:innen schützen und ihnen den Zugang zu finanziellen, nicht-finanziellen und strategischen Informationen garantieren und ihnen so einen fairen Zugang zu Informationen und Entscheidungsfindungen ermöglichen.

Wir verfügen über einen Investor-Relations-Bereich für institutionelle Investor:innen und Finanzanalyst:innen sowie über ein dort integriertes Shareholders Office für Privataktionär:innen, das die Interessen aller Aktionär:innen und Investor:innen durch kontinuierlichen, direkten Kontakt mit ihnen über virtuelle oder persönliche Treffen wahrnimmt.

Darüber hinaus stellen wir auf unserer Website jegliche aktuellen Unternehmensinformationen für alle zur Verfügung, u.a.:

- Aktienperformance
- finanzielle und nicht-finanzielle Informationen, die bei den Aufsichtsorganen eingereicht werden
- Präsentationen von Konferenzen und Foren
- Eigengeschäfte von Führungspersonen (Director's Dealings)
- andere relevante Informationen, wie zum Beispiel einen Finanzkalender und Ansprechpartner:innen.

Interne Kontrolle und Risikomanagement

Wir haben angemessene Kontrollen eingerichtet, um alle für Telefónica relevanten Risiken zu bewerten und zu steuern. Das interne Kontrollsystem ist in das tägliche Handeln unseres Unternehmens in allen Bereichen und in jedem Handlungsfeld integriert und gewährleistet, dass wir die operativen Ziele mit genauen Informationen unter strikter Einhaltung der Gesetze erreichen. Parallel bewerten wir Risiken, legen Versicherungsstrukturen für mögliche Eventualitäten fest und überwachen all diese Aktivitäten.

Unser Risikomanagementprozess, der auf Grundlage der Unternehmensstrategie und -ziele die Hauptrisiken ermittelt, wird von der Abteilung Internal Audit überwacht, die als unabhängiger Bereich der Unternehmensleitung dafür verantwortlich ist, durch zeitnahe Nachweise zu bestätigen, dass unsere internen Kontroll- und Risikomanagementstrukturen ordnungsgemäß funktionieren.

Die Abteilung Internal Audit arbeitet vollends mit allen internen Bereichen des Unternehmens zusammen, die im Bedarfsfall für die Identifikation und Umsetzung von Risikomanagementplänen verantwortlich sind. Durch diese Pläne sollen Risiken vorgebeugt und/oder abgemildert werden. Unsere regulatorischen Compliance-Aktivitäten ergänzen diese Kontrollsysteme.

3. Achtung und Förderung von Menschenrechten und digitalen Rechten

Wir respektieren und fördern proaktiv die international anerkannten Menschen- und Arbeitsrechte, unter anderem die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen, die Grundsätze im Zusammenhang mit den von der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) anerkannten Rechten sowie die acht grundlegenden Konventionen, die diese umsetzen. Im Einklang mit den UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte führen wir (mithilfe externer Expert:innen und in enger Absprache mit unseren Stakeholder:innen) eine kontinuierliche Due-Diligence-Prüfung durch, um potenzielle Auswirkungen unserer Aktivitäten und der unserer Lieferanten, Geschäftspartner und Kund:innen auf die Menschenrechte zu ermitteln, zu verhindern, abzumildern und zu beheben.

Zu den für uns relevanten Menschenrechten gehören unter anderem die freie Meinungsäußerung, der Schutz der Privatsphäre sowie der Schutz der Daten.

Freie Meinungsäußerung

Wir setzen uns für das Grundrecht der freien Meinungsäußerung ein. Als Teil eines multinationales Telekommunikationsunternehmens, das auf regulierten Märkten tätig ist, kann es unter außergewöhnlichen und gesetzlich festgelegten Umständen erforderlich sein, dass wir auf Ersuchen der zuständigen Behörden Auskunft über Kommunikationsverbindungen unserer Kund:innen geben oder Inhalte blockieren müssen. In solchen Fällen halten wir uns strikt an interne Verfahren, die die Einhaltung des geltenden Rechts gewährleisten und gleichzeitig die Grundrechte der betroffenen Personen schützen. Unsere Aktivitäten in diesem Bereich sind als Zeichen unseres Engagements für den Grundsatz der Transparenz regelmäßig Gegenstand besonderer Veröffentlichungen.

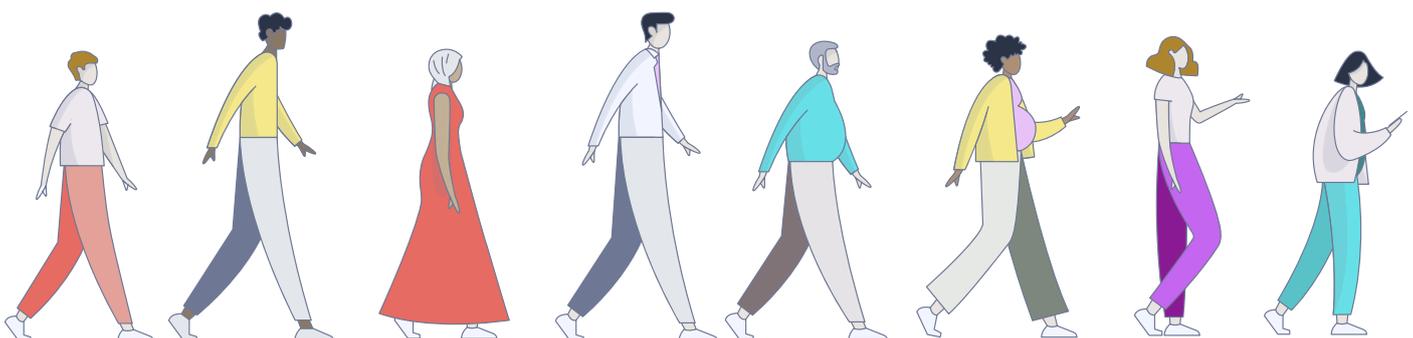
Datenschutz und Sicherheit

Bei Telefónica legen wir besonderen Wert auf die Rechte und Freiheiten in Zusammenhang mit der Vertraulichkeit der Kommunikation, dem Schutz personenbezogener Daten sowie der Sicherheit derjenigen Informationen, die durch unsere Netze laufen. Zu diesem Zweck ermöglichen wir robuste und zuverlässige Konnektivität und bieten Mehrwertprodukte und -dienste an, die die Privatsphäre sowie die persönlichen Daten unserer Kund:innen schützen.

Die Achtung des Datenschutzes ist für unser Geschäft von grundlegender Bedeutung und ein Hauptanliegen bei der Entwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen. Wir verpflichten uns, die Vorschriften zum Datenschutz und zum Schutz der Privatsphäre in den Märkten, in denen wir tätig sind, einzuhalten. Unsere Kund:innen haben stets die Möglichkeit, zu erfahren, welche personenbezogenen Daten wir erheben, wie und zu welchem Zweck wir diese verwenden sowie die Möglichkeit, deren Verwendung zu kontrollieren. In diesem Zusammenhang ist unsere Verpflichtung zum Schutz der Privatsphäre besonders wichtig.

Unser Bekenntnis zur Sicherheit besteht darin, Bedrohungen im Zusammenhang mit unseren Informationssystemen zu antizipieren, zu verhindern, darauf zu reagieren und dabei einen Mindeststandard einzuhalten, der den Anforderungen des jeweiligen Geschäftsbereichs entspricht. Wir implementieren die erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz von Personen und ihrer Vermögenswerte und garantieren die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der von uns verwalteten Informationen.

Sollte diese Sicherheit jemals gefährdet sein, werden wir umgehend und verantwortungsbewusst handeln, um das Risiko zu beseitigen.



4. Unsere Verpflichtung zum Umweltschutz

Der Schutz der Umwelt ist unverzichtbar für eine nachhaltige Entwicklung. Wir als Unternehmen haben die Verantwortung, zu ihrem Erhalt beizutragen.

Bei Telefónica arbeiten wir daran, die von uns erzeugte Umweltbelastung auf ein Minimum zu reduzieren und gleichzeitig die positiven Einflüsse der Digitalisierung zu maximieren, indem wir Unternehmen aus anderen Sektoren dabei helfen, ihre eigenen Einflüsse auf die Umwelt zu verringern. Hierfür arbeiten wir auch mit Geschäftspartnern, Lieferanten und anderen Stakeholder:innen zusammen, mit denen wir gemeinsame Ziele verfolgen.

Wir übernehmen konkrete Verpflichtungen zu den wichtigsten Aspekten unserer Tätigkeit, wie z.B. Energieverbrauch, Treibhausgasemissionen sowie die Verwendung und das Recycling von Elektro- und Elektronikgeräten.

Auf diese Weise fördern wir die Dekarbonisierung und Circular Economy im Unternehmen durch erneuerbare Energien, Energieeffizienz, Ökodesign und die Wiederverwendung von Arbeitsequipment.

Umweltmanagement

Wir verfügen über Umweltmanagementsysteme, die die Einhaltung der Umweltvorschriften gewährleisten, das Ressourcenmanagement verbessern und unseren Einfluss auf die biologische Vielfalt minimieren.

Darüber hinaus beziehen wir Umweltstandards in unsere Einkaufsprozesse ein und binden so unsere Lieferanten in die Reduzierung des ökologischen Fußabdrucks unserer gesamten Wertschöpfungskette ein.

Um diese Verpflichtungen erfüllen zu können, ermutigen

wir unsere Mitarbeiter:innen, Partner und Lieferanten zu einem verantwortungsbewussten Umweltverhalten und fördern das Bewusstsein unserer Endkund:innen für unsere Fortschritte in diesem Bereich.

Energie und Klimawandel

Wir sind uns der dringenden Notwendigkeit bewusst, die CO₂-Emissionen zu reduzieren. Deshalb haben wir unsere Ziele zur Begrenzung des globalen Temperaturanstiegs auf 1,5 °C und zur Erreichung von Netto-Null-CO₂-Emissionen verschärft.

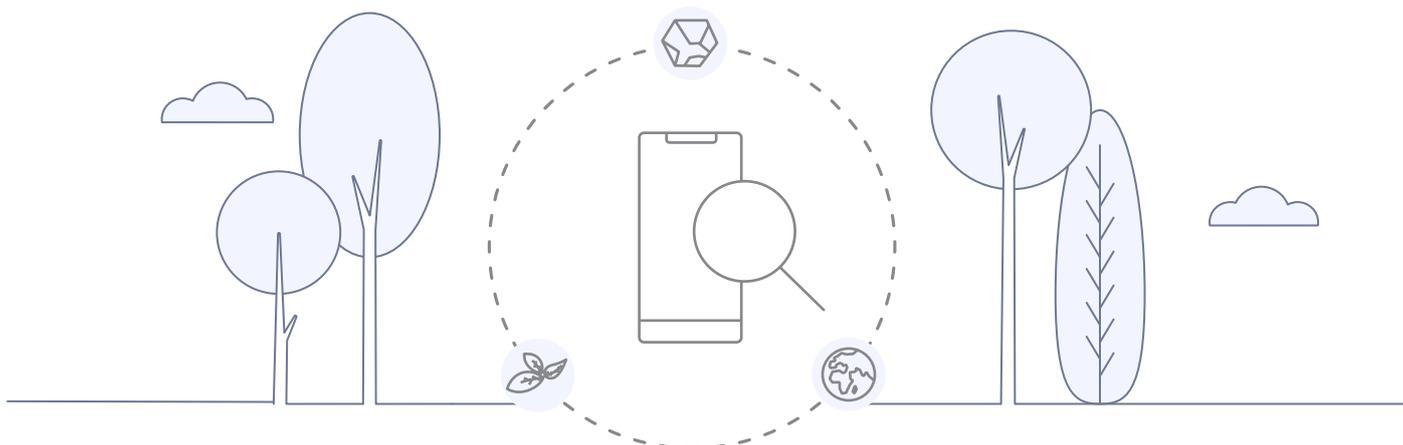
Unsere wichtigsten Hebel zu diesem Zweck sind unsere Pläne für Energieeffizienz und erneuerbare Energien sowie unsere Energiemanagementsysteme.

Darüber hinaus bewerten wir die Risiken, die sich aus dem Klimawandel ergeben und nutzen die Chancen einer dekarbonisierten Wirtschaft, in der die Digitalisierung und unsere Eco-Smart-Dienste eine sehr wichtige Rolle spielen.

Circular Economy

Wir engagieren uns für die Grundsätze der Circular Economy. Dies geschieht sowohl intern als auch extern bei unseren Lieferanten und Kund:innen.

Kreislaufoptimiertes Design, Reduzierung, Wiederverwendung und Recycling sind die Basis, um Ressourcenverschwendung zu minimieren und die Effizienz in der Ressourcennutzung zu erhöhen. Das Ökodesign unserer Produkte, die Wiederverwendung sowie das Recycling von Elektro- und Elektronikgeräten sind für uns von grundlegender Bedeutung, um uns zu einem abfallfreien Unternehmen zu entwickeln.



5. Innovation, Entwicklung und verantwortungsbewusster Einsatz von Technologie

Wir kontrollieren und garantieren die Einhaltung von Sicherheits- und Qualitätsstandards bei der Entwicklung, der Herstellung, der Vermarktung und der Wartung unserer Produkte und Dienstleistungen sowie der von uns vertriebenen Produkte.

Wir fördern ebenso den „Sustainability by Design“-Ansatz, um potenzielle Risiken zu vermeiden, mögliche negative externe Effekte zu minimieren und eine positive soziale und ökologische Wirkung unserer Produkte und Dienstleistungen zu fördern. Sollten wir in dieser Hinsicht ein Risiko feststellen, melden wir die Situation und ergreifen geeignete Maßnahmen, um das Risiko zu beseitigen.

Wir bemühen uns besonders, den verantwortungsvollen Umgang mit Technologie zu fördern, um zu den positiven Auswirkungen des Internets und digitaler Tools in allen Bereichen unseres Lebens beizutragen.

- Transparent und klar, d.h. wir geben ausdrücklich an, welche Art von Daten wir verwenden, ob personenbezogen oder nicht, und wofür wir sie nutzen.
- Wir konzentrieren uns auf die Menschen, sodass die Ergebnisse im Dienste der Gesellschaft stehen und einen greifbaren Nutzen bringen. Unter keinen Umständen darf sie negative Auswirkungen auf die Menschenrechte oder die Erreichung der globalen Ziele für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen haben.
- Achtung der „Rechte auf Datenschutz und Informationssicherheit“ der verwendeten personenbezogenen Daten.



Künstliche Intelligenz

Wir bei Telefónica verpflichten uns, beim Einsatz künstlicher Intelligenz strenge ethische Richtlinien zu beachten, und zwar:

- Fair, d.h. es führt zu keinen diskriminierenden Ergebnissen aufgrund von Hautfarbe, ethnischer Herkunft, Nationalität, Religion, Geschlecht, Alter, sexueller Orientierung und Identität oder Behinderung.

Beseitigung von Barrieren

Wir möchten sicherstellen, dass Menschen mit Behinderungen die Vorteile der Technologie nutzen können, indem wir eine barrierefreie Welt erschaffen. Daher integrieren wir Kriterien zur Barrierefreiheit in unsere Produkte und Dienstleistungen und verbessern gleichzeitig die Barrierefreiheit aller unserer Einrichtungen, Customer-Service- und Informationskanäle.



6. Verantwortungsbewusste Kommunikation

Wir fördern Redefreiheit, Pluralismus, Vielfalt sowie Meinungsfreiheit und setzen uns für wahrheitsgetreue Information, Bildung, Sensibilisierung und Inklusion ein. Als Unternehmen, das sich nicht nur mit der Kommunikation beschäftigt, sondern auch Unterhaltungs-, Kultur-, Sport-, Werbe- und andere Inhalte generiert, die Einfluss auf die Gesellschaft haben können, übernehmen wir die Verantwortung zur Förderung einer verantwortungsbewussten sowie ethisch, sozial und qualitativ vorbildlichen Kommunikation.

Wir wenden ethische und redaktionelle Standards auf alle unsere Werbebotschaften und/oder Sponsorings an, bevor wir sie ausstrahlen, um sicherzustellen, dass sie:

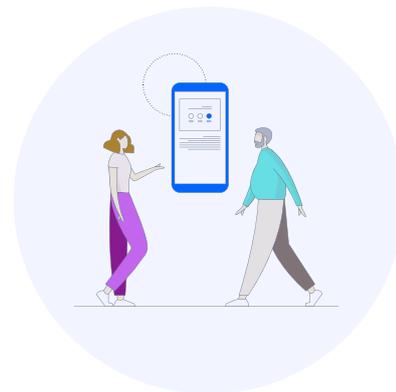
- die Gutgläubigkeit von Verbraucher:innen nicht ausnutzen;
- die Würde des Menschen nicht verletzen;
- keine Botschaften oder Bilder enthalten, die den Konsum von Alkohol, Tabak, Drogen, Essstörungen oder den Terrorismus fördern;
- nicht zu Hass, Gewalt oder Diskriminierung aus Gründen der Rasse, der ethnischen Herkunft, der Nationalität, der Religion, des Geschlechts oder der sexuellen Ausrichtung auffordern; wir fördern die

Verwendung einer neutralen und nicht sexistischen Sprache.

- nicht zu illegalen oder umweltschädigenden Handlungen animieren;
- die Leichtgläubigkeit von Minderjährigen nicht ausnutzen.

Verwendung sozialer Netzwerke

Die Verwendung sozialer Medien (d.h. jeder digitaler Kommunikationskanal, der die Erstellung, den Austausch oder die Veröffentlichung von Inhalten ermöglicht) durch unsere Mitarbeiter:innen muss den internen Richtlinien entsprechen.



7. Unsere Verpflichtung gegenüber unseren Kund:innen

Unsere Kund:innen erwarten von uns nicht nur qualitativ einwandfreie Produkte und Dienstleistungen, sondern auch, dass wir transparent und ehrlich handeln. Unsere Priorität ist es, diese Verpflichtung jederzeit zu erfüllen, um eine Beziehung des Vertrauens und des gegenseitigen Nutzens aufzubauen.

Unsere Kund:innen stehen stets im Mittelpunkt unseres Handelns. Deshalb bemühen wir uns, ihre Bedürfnisse und Meinungen zu verstehen, zu antizipieren und den Grad der Zufriedenheit mit unseren Produkten und Dienstleistungen zu messen. Unsere verbindliche Leitlinie ist Telefónicas Versprechen an ihre Kund:innen: die verbindliche Zusage, Transparenz, Einfachheit und Integrität zur Grundlage unserer Tätigkeit zu machen. Wir bieten immer nur das an, was wir auch tatsächlich liefern können.

Wir verdienen das Vertrauen unserer Kund:innen durch Klarheit in den Informationen und durch Konsistenz und Kohärenz in unserem Handeln. Wir geben wahr-

heitsgemäße, klare, zweckdienliche und genaue Informationen bei der Vermarktung unserer Produkte und Dienstleistungen und stellen sicher, dass sie alle erforderlichen und beworbenen Vorgaben erfüllen.

Wir stellen unseren Kund:innen die notwendigen Informationen zur Verfügung, damit sie den Umfang des Produkts oder der Dienstleistung und die damit verbundenen Kosten verstehen können. Zudem geben wir ihnen detaillierte Informationen zur Rechnungsstellung und Abrechnung.

Wir bieten unseren Kund:innen verschiedene Kanäle, über die sie sich mit uns in Verbindung setzen können, um Informationen anzufordern oder ihre Unzufriedenheit mit unseren Produkten oder Dienstleistungen zu äußern.

Wir reagieren unverzüglich und sorgsam, um jegliche berechnete Anfrage zu lösen.

8. Unsere Verpflichtung gegenüber unseren Mitarbeiter:innen

Bei Telefónica sind wir der Meinung, dass die Motivation unserer Teams und Mitarbeiter:innen von grundlegender Bedeutung ist. Ihr *Enthusiasmus und Engagement* für den Zweck und die Werte von Telefónica sind der Schlüssel zum Erreichen unserer Unternehmensziele.

Aus diesem Grund setzen wir uns nicht nur für die Einhaltung der Arbeitsrechte unserer Mitarbeiter:innen und den Schutz ihrer Gesundheit und Sicherheit ein, sondern auch dafür, dass sie ihr volles Leistungspotenzial entfalten können. Um dies zu erreichen, fördern wir kontinuierliches Lernen derjenigen Fähigkeiten, die auf dem Markt am meisten gefragt sind, um die berufliche Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter:innen jederzeit sicherzustellen.

Wir implementieren neue Arbeitsweisen und fördern eine Kultur und ein Arbeitsumfeld, in dem Berufsleben und individueller Lebensstil in Einklang stehen. Wir fördern zudem Diversität und Inklusion in unseren Teams. Chancengleichheit ist für uns ein zentrales Anliegen in allen Unternehmensprozessen. Das ist auch der Grund dafür, warum wir uns so dafür einsetzen, dass das geschlechtsspezifische Lohngefälle verringert werden kann.

Berufliche Entwicklung

Wir unterstützen die berufliche Entwicklung unserer Mitarbeiter:innen, indem wir ihnen die Möglichkeit geben, ihre Kenntnisse auszubauen, dadurch ihre Beschäftigungsfähigkeit zu sichern und ihre Perspektiven in der Arbeitswelt zu verbessern. Zu diesem Zweck bieten wir unseren Mitarbeiter:innen uneingeschränkten Zugang zu Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten sowie die notwendigen Instrumente, um eine kontinuierliche Weiterbildung und Verbesserung ihrer digitalen Fähigkeiten zu gewährleisten. Unsere internen Auswahl-, Einstellungs-, Schulungs- und Beförderungsprozesse basieren auf klaren Kriterien wie Integrität, Chancengleichheit, Fähigkeiten, Fertigkeiten und beruflichen Verdiensten.

Wir sorgen für Chancengleichheit in allen Phasen der Laufbahn unserer Mitarbeiter:innen und bekräftigen unser Engagement für Vielfalt in den vom Unternehmen durchgeführten Auswahl- und Einstellungsverfahren, Beförderung, Talentmanagement, Vergütungs- und Schulungsprozessen.

Wir fördern eine offene Dialog- und Feedbackkultur und geben so allen Mitarbeiter:innen die Möglichkeit zu erfahren, wie ihr Beitrag zum Erreichen der Unternehmensziele bewertet wird und um ihre Karriere und individuelle Leistung durch regelmäßige Entwicklungsdialoge mit ihren Führungskräften voranzutreiben. Genauso ermutigen wir unsere Mitarbeiter:innen, selbst Feedback zu geben, z.B. durch regelmäßige Befragungen von Mitarbeiter:innen.

Vergütung

Wir setzen uns dafür ein, dass unsere Vergütung fair und den Arbeitsmärkten, in denen wir tätig sind, angemessen ist. Um dies zu gewährleisten, stützen wir uns auf Indikatoren, die die Höhe der Vergütung unserer Mitarbeiter:innen im Vergleich zum Gesamtmarkt messen. Darüber hinaus basiert unsere Vergütungspolitik ausschließlich auf Leistung und Befähigung im Verhältnis zu den Stellenanforderungen, wodurch wir uns für die Verringerung und Beseitigung des geschlechtsspezifischen Lohngefälles verpflichtet haben. Ergänzend dazu bieten wir Vorteile an, die von unseren Mitarbeiter:innen unter Berücksichtigung ihrer Individualität und Lebensphase gewählt werden können.

Arbeitsrechte

Wir garantieren, dass die Arbeitnehmer:innenrechte aller Mitarbeiter:innen geachtet werden. Überdies tolerieren wir keine Zwangsarbeit, Drohungen, Nötigung, Missbrauch, Diskriminierung, Gewalt oder Einschüchterung sowie Kinderarbeit in unserem Arbeitsumfeld.

Wir sichern unseren Mitarbeiter:innen das Recht auf Zugehörigkeit zu einer Gewerkschaft ihrer Wahl zu und tolerieren in keiner Weise Repressalien oder feindselige Handlungen gegenüber Mitarbeiter:innen, die an gewerkschaftlichen Aktivitäten teilnehmen.

Vielfalt und Integration

Wir bei Telefónica bekennen uns ausdrücklich zu den Grundsätzen der Gleichstellung, Chancengleichheit

und Nichtdiskriminierung. Für uns ist es wichtig, mit diversen und integrativen Teams zu arbeiten, um Talente anzuziehen und zu halten, damit unsere Mitarbeiter:innen ihr volles Potenzial entfalten, ein besseres Verständnis für unsere Kund:innen entwickeln, Innovationen vorantreiben und produktiver sein können. Deshalb fördern wir Chancengleichheit, unterstützen diverse Teams und setzen uns für eine Organisationskultur der Gleichberechtigung, Pluralität und Integration ein, in der die einzigartigen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Denkweisen unserer Mitarbeiter:innen uns helfen, die besten Entscheidungen zu treffen.

Aus all den oben genannten Gründen wenden wir uns kategorisch gegen jegliches Verhalten oder jegliche Praxis, die mit Vorurteilen verbunden ist, unter anderem aufgrund von Nationalität, ethnischer Herkunft, Hautfarbe, Familienstand, familiärer Verantwortung, Religion, Alter, Behinderung, sozialem Status, politischer Meinung, Gesundheit, Geschlecht, Sexualität, sexueller Orientierung, Geschlechtsidentität und -ausdruck.

Sicherheit, Gesundheit und Wohlbefinden

Bei Telefónica verstehen wir Sicherheit, Gesundheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz als ein Konzept, das einen Zustand des vollständigen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlbefindens umfasst. Deshalb setzen wir Initiativen um, die ein sicheres Arbeitsumfeld schaffen, das es unseren Mitarbeiter:innen ermöglicht, auf allen Ebenen des Unternehmens nachhaltig gesund arbeiten und sich entwickeln zu können. Dies wirkt sich auf lange Sicht positiv auf die Gesundheit und Motivation unserer Mitarbeiter:innen, auf deren Umfeld sowie sonstige Stakeholder:innen aus.

Wir verfügen über die notwendigen Verfahren, um Arbeitsunfälle, Verletzungen und berufsbedingte Ge-

sundheitsgefahren im Zusammenhang mit unserer regulären Geschäftstätigkeit durch strikte Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften, Schulungen und gezielter Gesundheitsvorsorge zu vermeiden.

Wir ermutigen alle unsere Mitarbeiter:innen, auf ihre physische und psychische Gesundheit sowie die Gesundheit ihrer Mitmenschen zu achten.

Vereinbarkeit von Beruf und Familie

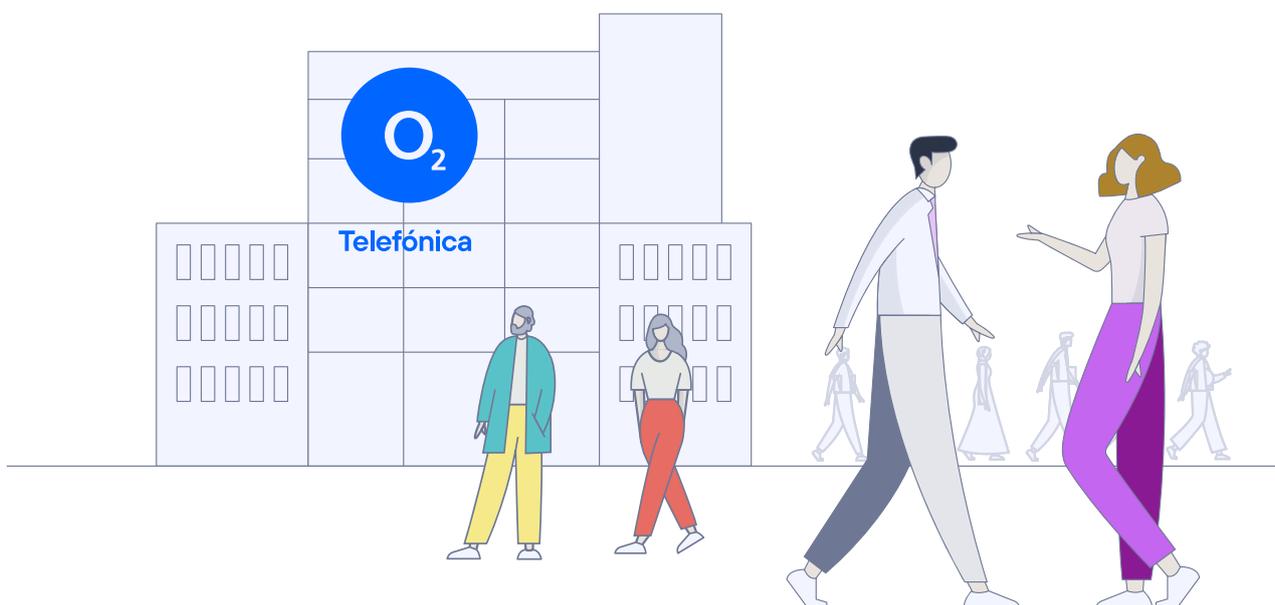
Die Vereinbarkeit von Berufsleben und individuellen Lebensmodellen ist ein Schlüsselfaktor für die Gewinnung, Bindung und Förderung von Talenten. Wir sind bestrebt, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, welches dies ermöglicht. Deshalb arbeiten wir an flexibleren Arbeitszeitmodellen, die das Engagement, die Zufriedenheit und die Produktivität unserer Mitarbeiter:innen weiter erhöhen.

In diesem Zusammenhang stellen wir sicher, dass das „Right to disconnect“ für unsere Mitarbeiter:innen stets gewahrt bleibt.

Neue Arbeitsformen

Wir fördern die Einführung agiler und bereichsübergreifender Arbeitsweisen, die es uns ermöglichen, uns auf die Bedürfnisse unserer Kund:innen zu konzentrieren, der Wertschöpfung durch mehr Effizienz und Innovation Vorrang einzuräumen und den Teams eine größere Autonomie und Schnelligkeit bei der Entscheidungsfindung zu ermöglichen.

Zusätzlich entwickeln wir hybride Arbeitsmodelle, die eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben ermöglichen und gleichzeitig die Produktivität durch den optimalen Einsatz von Technologie steigern.



9. Unsere Verpflichtung gegenüber der Gesellschaft

Als Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten wollen wir Verantwortung übernehmen und unseren Beitrag zum gesellschaftlichen, technologischen und wirtschaftlichen Fortschritt Deutschlands leisten. Dazu investieren wir in die Telekommunikationsinfrastruktur, schaffen Arbeitsplätze und entwickeln Dienstleistungen, die den Zugang zur Technologie und die Lebensqualität der Menschen verbessern. Des Weiteren sehen wir unsere Bemühungen im Rahmen der Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen als Privileg und Möglichkeit an, niemanden zurückzulassen – ein Bestreben, das sich mit unseren Zielen deckt.

Wir bei Telefónica glauben, dass unser Beitrag zur Gesellschaft über den durch unsere Geschäftstätigkeit

generierten Wert hinausgehen muss. Deshalb arbeiten wir daran, unsere Nachhaltigkeitsstrategie und unseren „Responsible Business Plan“ in das Herz des Unternehmens zu integrieren, damit sie als Rahmen für die Überwachung, Bewertung und Kommunikation unseres Beitrags und unserer Auswirkungen auf die Gesellschaft und den Planeten dienen können.

Darüber hinaus kooperieren wir mit Vereinigungen von Bürger:innen, kommunalen Einrichtungen, gemeinnützigen Organisationen sowie öffentlichen Initiativen, die soziale Probleme in den lokalen Bereichen bekämpfen, in denen wir tätig sind. Dabei bringen wir unsere Kompetenz und Technologie ein.

10. Verantwortungsbewusstes Management unserer Lieferkette

Nachhaltigkeit in der Lieferkette ist ein zentrales Thema im Telekommunikationssektor, in dem Unternehmen zunehmend Teilbereiche der Wertschöpfungskette mit ihren Lieferanten und Auftragnehmern teilen.

Wir fördern Nachhaltigkeit, um die positiven Auswirkungen der Produkte und Dienstleistungen, die wir unseren Kund:innen anbieten, auf die Gesellschaft und den Planeten auszudehnen, da sie immer das Ergebnis einer für beide Seiten vorteilhaften Beziehung mit unseren Geschäftspartnern und Lieferanten sind. Unsere Beziehungen sind ausgewogen und bauen auf Vertrauen auf, und sie führen zu einem gemeinsamen Engagement für Qualität, Innovation und die Zufriedenheit unserer Endkund:innen.

Wir verpflichten uns, unseren Geschäftspartnern und Lieferanten gegenüber konsequent, objektiv, transparent und professionell aufzutreten. Deshalb verwenden wir ein globales Einkaufsmodell, das den Wettbewerb

fördert und die Transparenz sowie Chancengleichheit unserer derzeitigen oder potenziellen Geschäftspartner und Lieferanten gewährleistet.

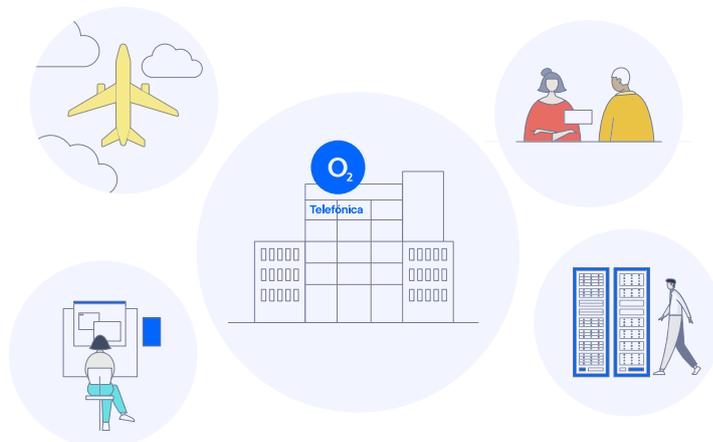
Um unserer Verpflichtung zur Verantwortung in unserer gesamten Wertschöpfungskette nachzukommen, verlangen wir von unseren Geschäftspartnern und Lieferanten die Einhaltung der Mindestkriterien von Telefónica Deutschland für verantwortungsbewusstes Handeln.

Es ist wichtig, dass diejenigen Mitarbeiter:innen, die für unser Unternehmen Einkäufe oder Beschaffungen tätigen, auch individuell Verantwortung für die Zusammenarbeit mit verantwortungsbewussten Lieferanten und Partnern übernehmen und angemessene Kontrollen durchführen, um sicherzustellen, dass sie über die Qualität der erbrachten Dienstleistung oder des gelieferten Produkts hinaus jederzeit verantwortungsvoll gegenüber ihren Stakeholder:innen handeln.



III. Anwendungsbereich

Diese Grundsätze gelten für alle Gesellschaften der Telefónica Deutschland Gruppe. Zeitgleich richten sich diese Grundsätze an unsere Lieferanten und Geschäftspartner, und zwar mit dem Ziel, dass diese in unserer gesamten Wertschöpfungskette durch Annahme unserer oder vergleichbarer eigener Grundsätze befolgt werden.



IV. Einhaltung unserer Geschäftsgrundsätze

Um die Einhaltung dieser Grundsätze in der Telefónica Deutschland Gruppe sicher zu stellen, steht allen Mitarbeiter:innen ein obligatorisches Training zur Verfügung.

Um die Einhaltung dieser Grundsätze in der Telefónica Deutschland Gruppe sicher zu stellen, steht allen Mitarbeiter:innen ein obligatorisches Training zur Verfügung. Hierdurch können sich alle Mitarbeiter:innen mit den Inhalten unserer Geschäftsgrundsätze vertraut machen und ihre Handlung dementsprechend daran ausrichten.

Allen Mitarbeiter:innen, Kund:innen, Lieferanten, Aktionär:innen, Partnern oder sonstigen Beteiligten steht ein anonymer und sicherer Kommunikationskanal zur Verfügung, über den Bedenken, Wünsche, Vorschläge, Fragen oder Beschwerden in Bezug auf die Einhaltung dieser Grundsätze mitgeteilt werden können.

Wir legen besonderen Wert darauf, die Unabhängigkeit dieses [Meldekanals](#) zu gewährleisten. Telefónica Deutschland hat daher einen externen Rechtsanwalt als Ombudsperson berufen. Durch die anwaltliche Verschwiegenheitspflicht ist sichergestellt, dass die Identität des Hinweisgebers nicht offenbart wird.

Über diesen Kanal eingehende Mitteilungen gehen wir gewissenhaft und respektvoll nach. Wir verpflichten uns, innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu reagieren und – falls erforderlich – zu handeln.

Wir schulen unsere Mitarbeiter:innen mit weiteren obligatorischen Online-Kursen, die wir auch durch persönliche Schulungen zu diesen Grundsätzen ergänzen, um das Verständnis zu vertiefen. Wir betonen dabei stets die große Bedeutung, diese Grundsätze in der Praxis anzuwenden.

Bei etwaigem bewussten Verstoß gegen diese Grundsätze durch Mitarbeiter:innen behalten wir uns das Recht vor, zulässige rechtliche Schritte in Übereinstimmung mit den anwendbaren straf- und/oder arbeitsrechtlichen Bestimmungen einzuleiten.

V. Praktische Umsetzung dieser Grundsätze

Wenn Du Dir nicht sicher bist, wie Du handeln sollst, dann stell Dir folgende Fragen:



- Steht mein Vorgehen im Einklang mit unseren Grundsätzen?
- Ist das legal?
- Ist das ethisch vertretbar?
- Schafft es ein Vertrauensverhältnis zu meinen Kund:innen, Partnern oder Kolleg:innen?
- Würde es für Telefónica ein Problem darstellen, wenn es in der Presse erscheinen würde?
- Was würden die Menschen, die ich am meisten respektiere, in dieser Situation tun?

Wenn Du immer noch unsicher bist, hole Dir Rat. Es gibt viele Situationen, auf die unsere Grundsätze nicht direkt eingehen.



REGELN & RICHTLINIEN:

In unserem Regelportal findest Du weitere Informationen, die Dir helfen, mehr über unsere Richtlinien, Regeln und Arbeitsanweisungen im Zusammenhang mit diesen Grundsätzen zu erfahren. Darüber hinaus stehen Dir die Bereiche Compliance und Corporate Responsibility & Sustainability bei der Auslegung der Geschäftsgrundsätze jederzeit zur Verfügung.

[Hier](#)



MITARBEITER:INNEN:

Als Mitarbeiter:in kannst Du Dich immer gerne an Deine Führungskraft, an das Compliance Team oder an die Ombudsperson wenden. Dort kannst Du Fragen stellen, Rat einholen oder Probleme in Bezug auf die Grundsätze vertraulich und auf Wunsch auch anonym vorbringen.

[Hier](#)



GESCHÄFTSPARTNER:

Lieferanten, Geschäftspartner oder anderweitig Betroffene können sich ebenfalls mit uns über unsere Ombudsperson in Verbindung setzen. Wir werden jede Anfrage streng vertraulich prüfen und innerhalb eines angemessenen Zeitraums beantworten.

[Hier](#)

