

A photograph of two hands clasped together on a stone ledge. The hand on the left is wearing a white patterned sleeve, and the hand on the right is wearing a white long-sleeved shirt. A large, semi-transparent pink graphic, resembling a stylized letter 'T' or a similar shape, is overlaid on the image, framing the hands and the text.

**Raport de sustenabilitate corporativă
Telekom Romania Mobile Communications S.A.**

**Indicatori non-financiari pentru anul
2021**



Summary

Mesajul Directorului General	3
Principalele aspecte legate de responsabilitatea corporativă în 2021	4
1 Prezentarea companiei	5
1.1 Managementul companiei.....	6
1.2 Rezultate pentru 2021	6
1.3 Activități aliniate la Taxonomia UE	7
1.4 Servicii și produse.....	7
1.5 Principiile și cultura noastră	10
1.6 Premii și recunoaștere	12
1.7 Apartenență în asociații	14
2 Strategia de sustenabilitate.....	15
2.1 Indicatori de sustenabilitate în 2021	16
2.2 Managementul sustenabilității	17
2.3 Managementul reputației și al părților interesate.....	17
2.4 Contribuția la Obiectivele de Dezvoltare Sustenabilă al ONU.....	21
3 Angajații noștri.....	23
3.1 Cine sunt angajații noștri?	24
3.2 Indicatori cu privire la angajați	25
3.3 Cum ne susținem angajații	25
3.4 Dezvoltare profesională și beneficii	29
4 Responsabilitate socială, incluziune digitală și securitate	32
4.1 Responsabilitate în societate	32
4.2 Digitalizare cu experiență de utilizator și agilitate	33
4.3 Securitate	37
5 Protecția mediului.....	40
5.1 Economia circulară	40
5.2 Strategia de climat	42
5.3 Resurse și deșeuri	45
5.4 Câmpuri electromagnetice	47
5.5 Preocuparea pentru biodiversitate.....	47
5.6 Conformitatea cu legislația și reglementările	48
6 Managementul responsabil al riscului.....	49
6.1 Management de risc la nivel de organizație	49
6.2 Etică, risc operațional și conformitate	50
6.3 Entitate responsabilă	52
6.4 Responsabilitate și sustenabilitate în lanțul de aprovizionare	53
7 Metodologia raportului de sustenabilitate	55

Mesajul Directorului General

Dragi cititori,

Scopul nostru comun, al întregii echipe Telekom Romania Mobile, este să fim numărul 1 în TRI*M, precum și în mintea și inimile clienților. Având grijă de clienții noștri și punându-le interesele pe primul loc, le oferim experiența mobilă pe care și-o doresc. Credo-ul nostru „Mobil așa cum vrei” este principiul nostru călăuzitor.

Aceasta este o nouă călătorie pe piața de telecomunicații mobile și scopul nostru este de a construi încrederea clienților. Noua călătorie pentru clienții noștri începe cu aceste promisiuni: Aceeași ofertă dacă sunteți client Telekom sau vă portați, tarife simple cu net și minute naționale nelimitat, fără surprize; rezidențial = business.



Știm cât de important este ca utilizatorii să fie conectați la Internet nelimitat, oriunde s-ar afla, pe orice dispozitiv, pentru afacerea lor, școala copiilor sau familie. În noiembrie, am lansat Unlimited WiFi – cea mai simplă soluție de Internet WiFi, portabilă și care conectează la Internet orice dispozitiv mobil, oriunde și oricând, prin simpla conectare a unui router WiFi la priză.

Noua noastră călătorie ca operator mobil a început după 30 septembrie 2021, când OTE S.A a anunțat că vânzarea pachetului de 54% din Telekom Romania Communications S.A. către Orange România a fost finalizată.

Principalele priorități în timpul pandemiei au rămas protejarea sănătății angajaților noștri și a clienților noștri, prin promovarea soluțiilor digitale. Angajații au fost implicați în comunitatea Healthy Me, unde au fost oferite cursuri de sport, seminarii de stare de bine și cursuri de dezvoltare personală pentru a atenua, în siguranță, efectele izolării în pandemie.

Sustenabilitatea a rămas o parte integrantă a planificării noastre strategice și în operațiunile noastre, bazate pe ideea de a permite responsabilitatea digitală, a crește competențele și gradul de incluziune și a îmbunătățirii eficienței energetice prin promovarea conceptului Zero emisii de CO2. În 2021, rețeaua Telekom România Mobile a funcționat 100% cu energie electrică verde pentru prima dată în istoria noastră. De asemenea, au fost făcuți pași semnificativi în direcția reducerii consumului de energie și a emisiilor de CO2 ale companiei noastre.

Pe frontul digital, lupta împotriva cyberbullying-ului a continuat, alături de bursele pentru studenții STEM, disponibilitate digitală pentru copii, vârstnici și alți cetățeni, respectiv soluții de securitate pentru stoparea furtului de identitate. În timpul pandemiei de COVID-19, platforma educațională pentru digitalizare a continuat cu conferințe publice despre Experiența utilizatorului, Agilitate și Roboți.

Sustenabilitatea este o călătorie continuă, iar noua noastră misiune și noul manifest mobil, *Mobil așa cum vrei*, vine să sprijine eforturile de sustenabilitate, oferind clienților produse și servicii pentru o eră digitală, de la o companie conștientă de amprenta sa energetică.

Dina Tsybuls kaya,
CEO Telekom Romania Mobile Communications

Principalele aspecte legate de responsabilitatea corporativă în 2021

Sustenabilitatea este în centrul strategiei Telekom Mobile. Ne propunem să răspundem nevoilor tuturor părților interesate în ceea ce privește îndeplinirea Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă. În operațiunile noastre, am luat în considerare în mod echilibrat problemele legate de schimbările climatice, precum și impactul nostru asupra îmbunătățirii educației și asupra dezvoltării societății.

1. 100% energie regenerabilă

În 2021, rețeaua Telekom Mobile a funcționat 100% cu energie electrică verde, pentru prima dată în istoria companiei noastre.



2. 35.266 persoane au dobândit cunoștințe digitale

35.266 de persoane, inclusiv copii, tineri și adulți, au dobândit abilități digitale îmbunătățite în diverse proiecte care vizează testarea profesională, coding, educație STEM, WiFi public și hărțuire cibernetică.



3. 10 burse

Compania a oferit burse celor zece câștigători ai celei de-a XI-a ediții a programului de responsabilitate socială „Bursele Telekom”.



1 Prezentarea companiei

Telekom Romania Mobile Communications S.A. (Telekom Mobile) este prezentă pe piața românească din 2014, după rebranding-ul COSMOTE Romania, continuând astfel o istorie începută în urmă cu peste 15 ani. Telekom Mobile este unul dintre cei mai importanți jucători de pe piața de telecomunicații din România. Operațiunile noastre se desfășoară în câteva sute de birouri, spații tehnice și magazine din toată țara, cu sediul central în București. Mai multe detalii despre istoria Telekom Romania Mobile Communications găsiți [aici](#).

Telekom Romania Mobile oferă servicii de telefonie mobilă și date prin tehnologia GSM 900, GSM 1800, 3G și 4G, precum și folosind 3G 2100 MHz.

Până la 30 septembrie 2021, grupul Telekom România cuprindea două entități: Telekom Romania Communications și Telekom Romania Mobile Communications. În septembrie 2021, Hellenic Telecommunications Organization S.A. ("OTE") a finalizat vânzarea pachetului de 54% din acțiunile sale din Telekom Romania Communications S.A. ("TKR") către Orange România. Prin urmare, fosta companie Telekom Romania Communications S.A. (Telekom Fixed) nu mai face parte din Grupul Deutsche Telekom începând cu data respectivă.

În noiembrie 2021, Telekom Mobile a lansat o nouă poziționare și o nouă promisiune bazată pe ceea ce își doresc clienții. Noua abordare a Telekom Mobile se bazează pe gândirea centrată pe client – și nimic altceva – pornind de la nevoile de bază și cele mai înalte așteptări și nemulțumiri ale acestora când vine vorba de serviciile mobile. Potrivit cercetărilor companiei:

- Onestitate, transparență, simplitate și calitatea serviciilor promise - sunt cele mai importante lucruri pe care românii le așteaptă de la furnizorii lor de telefonie mobilă. Iar Telekom Mobile depune toate eforturile pentru a le oferi experiența mobilă pe care și-o doresc; mai simplă și corectă. Oferte nelimitate și comunicare cu prețuri clare, fără restricții sau costuri ascunse.
- Clienții cer ca furnizorul lor de servicii mobile să aibă grijă de ei, să-i respecte și să-i aprecieze pentru loialitatea lor. Uneori sunt nemulțumiți din cauza incapacității de a negocia o ofertă mai bună, mai potrivită nevoilor lor și că primesc oferte mai scumpe decât cele pe care le văd la televizor în campaniile publicitare dedicate în principal atragerii de noi clienți. Prin urmare, Telekom Mobile oferă acces clienților actuali la aceleași oferte agresive disponibile până acum doar pentru clienții noi, iar ofertele sunt valabile atât pentru persoane fizice, cât și pentru persoane juridice.

Promisiunea noului brand Telekom Mobile - „Mobil așa cum vrei. Simplu și corect.” - pune clientul în centrul tuturor inițiativelor companiei.

Telekom este un brand deținut de Deutsche Telekom, una dintre cele mai importante companii globale de telecomunicații integrate, care este acționar al Organizației Elene de Telecomunicații (OTE). OTE Group este cel mai mare furnizor de servicii de telecomunicații de pe piața greacă și unul dintre principalele grupuri de telecomunicații din Europa de Sud-Est, cu prezență în Grecia și România.

Structura acționarilor

Acționarii Telekom Romania Mobile Communications S.A.

- Hellenic Telecommunications Organization S.A. – 99,9999994%
- Societatea Națională de Radiocomunicații S.A. - 0,0000006%

1.1 Managementul companiei

Structura principală implicată în luarea deciziilor este Consiliul de Administrație. Membrii săi sunt responsabili de elaborarea planurilor strategice de afaceri, precum și de monitorizarea și managementul performanței operaționale. Membrii Consiliului de Administrație sunt, de asemenea, responsabili pentru dezvoltarea politicilor adecvate și eficiente de gestionare a riscurilor și a proceselor relevante. Procesul de selectare a membrilor acestor autorități se bazează exclusiv pe calificările și expertiza membrilor.

Telekom Romania Mobile Communications S.A.

Consiliul de Administrație la 31 decembrie 2021

- | | |
|-----------------------------|---------------------|
| ▪ Mr. Charalampos Mazarakis | Președinte |
| ▪ Mrs. Dina Tsybulskaya | Membru executiv |
| ▪ Mr. Konstantinos Liamidis | Membru non-executiv |
| ▪ Mrs. Eirini Nikolaidi | Membru non-executiv |
| ▪ Mr. Rodrigo Diehl | Membru non-executiv |
| ▪ Mrs. Eva Somorjay-Tamassy | Membru non-executiv |

Dina Tsybulskaya a fost numită CEO al Telekom Romania Mobile Communications S.A., în vigoare de la 1 septembrie 2021. Anterior, funcția de director general era deținută de domnul Vladan Pekovic.

La 31 decembrie 2021, 60% din echipa de management a Telekom Mobile era reprezentat de femei. Mai multe detalii despre componența echipei de conducere executivă Telekom Romania Mobile Communications S.A. găsiți aici [aici](#).

1.2 Rezultate pentru 2021

Telekom Romania Mobile Communications S.A. a avut un impact pozitiv pe piața din România în T4 2021, după ce și-a lansat promisiunea de a livra clienților săi „Mobil așa cum vrei tu. Simplu și corect”. Astfel, în ultimul trimestru al anului 2021, numărul abonaților a crescut cu 5,3% față de aceeași perioadă a anului precedent, confirmând rezultatele acțiunilor strategice pentru acest segment de clienți.

La sfârșitul anului 2021, peste 1,735 milioane de abonați foloseau serviciile Telekom Mobile. Numărul total de clienți (postpaid și prepaid) a ajuns la 3,69 milioane. Segmentul preplătit a crescut în ultimele două trimestre ale anului trecut. Odată cu stabilizarea bazei totale de clienți a companiei, ARPU a crescut și el cu 2,4% față de 2020, demonstrând că ofertele operatorului au un raport bun calitate-preț.

Pe parcursul primului trimestru complet în calitate de companie de telefonie mobilă, ca urmare a separării de operațiunile fixe, EBITDA TKRM a fost de 10,4 milioane de euro, păstrându-și tendința de creștere de la an la an.

În 2021, veniturile totale ale companiei (inclusiv MVNO) au ajuns la 386,8 milioane de euro, în scădere cu 14,6% față de întregul an 2020. Fluctuația a venit pe fondul separării de operațiunile fixe și de clienții care aveau servicii convergente fix-mobil (FMC), dar și din cauza pandemiei, care a limitat călătoriile pe tot globul. Cu toate acestea, compania a reușit să supracompenseze această fluctuație la nivel de marjă, unde Telekom Mobile a reușit să reducă în continuare costurile indirecte cu 2,8% față de anul trecut, datorită concentrării companiei pe eficiența operațională și financiară.

Poziția solidă a companiei a fost reflectată și de fluxul ajustat de numerar disponibil, care a înregistrat o creștere importantă și abruptă față de anul trecut. Această creștere a pregătit terenul pentru investiții suplimentare pentru a oferi clienților noștri o experiență de înaltă calitate. Din a doua jumătate a anului 2018, baza de costuri a Telekom Mobile a continuat să beneficieze de programul său de transformare a costurilor pe termen lung, care a generat îmbunătățiri operaționale semnificative.

Rezultate financiare în 2021

Sumarul operațiunilor	2019	2020	2021
Venituri totale	2.211.764.933	2.208.738.880	1.960.037.730
Cheltuieli totale	2.482.998.039	2.817.840.893	1.739.015.097
Taxe plătite către Guvern	2.532.262	19.705.382	1.877.305

Notă: Toate sumele sunt în lei. Raportare conform Standardelor de Contabilitate Române.

1.3 Activități aliniate la Taxonomia UE

Taxonomia are rolul de a sprijini Uniunea Europeană să pună în aplicare Pactul Ecologic European, creând o înțelegere unitară a activităților și investițiilor sustenabile din punct de vedere al mediului înconjurător.

Indicatorii taxonomiei UE (KPIs) sunt aplicabili celor două obiective de mediu care au fost publicate până în prezent: „atenuarea schimbărilor climatice” și „adaptarea la schimbările climatice”.

Până acum, au fost definite două activități și criterii asociate de taxonomia UE cu sectorul telecomunicațiilor, și anume „Prelucrarea datelor, hosting și activitățile conexe” și „Soluții bazate pe date pentru reducerea emisiilor de GES” – de exemplu, operarea de centre de calcul sau dezvoltarea de soluții IT care reduc emisiile de gaze cu efect de seră.

Raportat la dispozițiile taxonomiei UE, cifrele totale consolidate pentru Deutsche Telekom Group, care sunt relevante pentru acest calcul în anul de raportare, sunt de 108,8 miliarde EUR (cifra de afaceri), 35,7 miliarde EUR (cheltuieli de capital) și 0,5 miliarde EUR (cheltuieli de exploatare).

O vizualizare agregată a eligibilității din punct de vedere al taxonomiei ambelor activități economice oferă proporții foarte scăzute în anul de raportare a cifrei de afaceri (1,8%), a cheltuielilor de capital (0,1%) și a cheltuielilor de exploatare (2,1%).

Recunoaștem că industria telecomunicațiilor este un element fundamental pentru Pactul Ecologic European. Nu există încă criterii de taxonomie adecvate ale UE cu care am putea descrie contribuția noastră la protecția climei ca fiind aliniate la taxonomie. Prin urmare, Deutsche Telekom susține, într-o serie de asociații de afaceri și de industrie, includerea unor criterii adecvate și relevante în taxonomia UE care să descrie activitățile noastre de bază.

Pentru mai multe detalii, accesați acest link: <https://www.cr-report.telekom.com/2021/management-facts/economy/sustainable-finance#atn-19590-19595>

1.4 Servicii și produse

În conformitate cu prioritatea companiei de a oferi o acoperire de voce mobilă fiabilă pentru toți românii, rețeaua 2G/GSM depășește pragul de acoperire a populației de 99%. Toată infrastructura a fost modernizată pentru a suporta servicii de date 4G/LTE. Acoperirea 4G a depășit 98% din populație, apropiindu-se de procentul serviciilor de voce. Mai mult, Telekom Mobile a implementat deja în teste antene 5G de la Aeroportul Internațional București până în centrul Bucureștiului, iar rezultatele au arătat performanțe de peste 260 Mbps viteze de descărcare, în timp ce valorile medii înregistrate au fost de aproximativ 150 Mbps.

În 2021, Telekom Mobile a continuat să le ofere clienților săi de telefonie mobilă servicii inovatoare cu beneficii nelimitate la un raport calitate-preț excelent.



În noiembrie 2021, Telekom Mobile a anunțat schimbări majore pentru clienți, cu o nouă promisiune de brand ce pune clientul în centrul tuturor inițiativelor companiei: „Mobil așa cum vrei. Simplu și corect.”

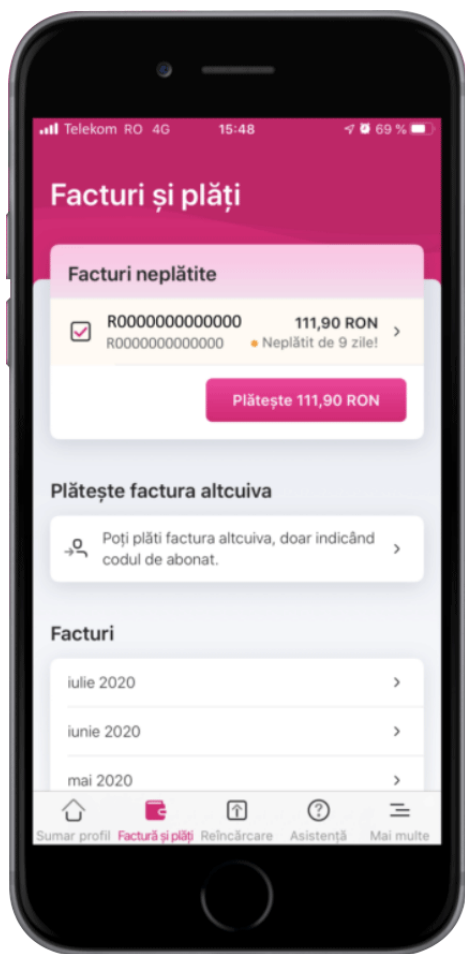
Întrucât una dintre cele mai mari dorințe ale clienților români este să beneficieze de un tratament echitabil de la operatorii lor de telecomunicații și să aibă acces fără probleme la cele mai atractive promoții, Telekom Mobile a făcut primul pas și a desființat decalajul dintre ofertele de atragere a clienților noi și ofertele de păstrare a abonaților actuali.



În spiritul noii promisiuni de brand, Telekom Mobile a lansat și noul serviciu WiFi Nelimitat, oferind internet portabil nelimitat oriunde, oricând, pe orice dispozitiv: smartphone, smart TV, laptop, tabletă.



La sfârșitul anului 2021, peste 1 milion de dispozitive conectate foloseau aplicația de gestionare a serviciilor mobile MyAccount Telekom Mobile.



Peste 92% dintre ei au folosit aplicația pe telefonul mobil, dar au existat utilizatori care au accesat-o și pe computere sau tablete. Aproape 70% dintre dispozitive au rulat aplicația prin sisteme de operare Android și peste 15% prin sistemul iOS. Diferența e reprezentată de alte sisteme de operare, cum ar fi Windows.

Cele mai frecvente operațiuni au fost: vizualizarea stării contului și a serviciilor, vizualizarea și plata facturilor, accesarea informațiilor de promovare și, pentru utilizatorii serviciilor preplătite, reîncărcarea cardului.

Aplicația s-a bucurat de feedback bun din partea clienților, cu evaluări de peste 4 stele în sistemele de operare Android și iOS.

Pe plan extern, ne propunem să simplificăm cât mai mult posibil experiența clienților noștri în gestionarea interacțiunilor cu produsele și serviciile companiei din confortul casei lor, făcând-o mai rapidă, mai ușoară și cel mai important – mai sigură. Astfel, la sfârșitul anului 2021:

- 36% grad de penetrare a digitalului OneApp, cu peste 900.000 de utilizatori activi pe lună;
- 75% din baza de clienți rezidențiali utilizează factura electronică, în timp ce 44% dintre clienții B2B au factura electronică activată;
- 7% grad de penetrare a serviciilor de reîncărcare electronică pentru perioada 1 octombrie – 31 decembrie 2021.

În 2021, pentru al patrulea an consecutiv, am dublat numărul de roboți activi: Telekom Mobile a introdus în funcțiune cu 75,5% mai mulți roboți software (RPA) față de 2020, devenind una dintre cele mai mari ferme de automatizări robotizate a proceselor (RPA) din țară.

Compania este foarte dedicată proiectării și creării unui portofoliu de produse și servicii într-un mod care asigură un nivel ridicat de confort și siguranță pe toată durata de viață. Suntem dedicați să tratăm în mod responsabil și conștient tehnica de etichetare corectă și informativă a produselor noastre, pe lângă cea legată de păstrarea confidențialității datelor personale ale clienților noștri.

Luăm acest angajament în serios, ceea ce ne permite să standardizăm și să integrăm aceste bune practici în rutina noastră zilnică. Prin urmare, ne asigurăm că toate produsele și serviciile noastre sunt certificate și poartă toate marcasele obligatorii cerute de legislația UE sau directivele și reglementările privind utilizarea în siguranță a produselor, restricția substanțelor periculoase și reducerea deșeurilor electronice.

Mai mult, investim resurse în îmbunătățirea produselor și serviciilor care abordează provocările actuale din domeniile social, economic și de mediu. Abordarea noastră de produse și servicii are următoarele obiective:

- Îmbunătățirea performanței în domeniul dezvoltării durabile a companiei noastre;
- Sprijinirea tranziției către o societate cu emisii scăzute de carbon;
- Facilitarea accesului la servicii de educație și sănătate pentru cât mai multe persoane;
- Sprijinirea creșterii sustenabile a comunităților românești;
- Sprijinirea clienților să-și atingă propriile obiective de sustenabilitate.

O companie de încredere pentru clienți

În 2021, Telekom Romania Mobile Communications a realizat sondaje recurente, pentru a măsura satisfacția și loialitatea clienților, obținând astfel opiniile acestora. Compania și-a menținut scorurile în indicii de loialitate TRI*M, evaluarea performanței companiei, comparativ cu anul precedent.

Indicativ, în 2021, s-au obținut scoruri mari la întrebarea „Cum ați evalua compania în ceea ce privește: dacă compania mă face să mă simt că sunt pe mâini bune?”, deoarece majoritatea clienților au răspuns „Excelent, Foarte Bine sau Bine”, (76%). Potrivit studiului, 81% dintre clienții din România au evaluat performanța generală a companiei ca fiind Excelentă, Foarte Bună sau Bună.

Feedback-ul în timp real asupra experienței clienților este colectat și prin intermediul unor platforme specifice. În urma contactului clienților cu punctele de contact ale companiei (de exemplu, call center, magazine și serviciul tehnic), sunt puse întrebări cu privire la nivelul de pregătire al angajaților (de exemplu, cunoștințele angajaților) și serviciul general al punctelor de contact (de exemplu, timpul de așteptare). În 2021, Telekom Mobile a crescut ușor pe două dintre cele mai importante puncte de interacțiune cu clienții, apelurile primite și magazinele proprii.

1.5 Principiile și cultura noastră

În activitatea noastră, urmăm un set de reguli sau principii specifice care gestionează și ghidează cultura din cadrul companiei, descriu modul în care lucrăm împreună, precum și interacțiunile noastre cu terți. Aceste principii servesc, de asemenea, drept bază pentru Codul nostru de conduită, explicând importanța pe care o au în activitatea noastră zilnică, precum și impactul lor practic și eficient.

Principiile și Codul nostru de conduită din 2021 sunt principiile grupului nostru, Deutsche Telekom:

	<p>PRINCIPIILE ȘI CODUL NOSTRU DE CONDUITĂ valabile în 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacția clienților ▪ Facem lucrurile să se întâmple ▪ Acționez cu respect și integritate ▪ Toți pentru unul, unul pentru toți ▪ Eu sunt T. Contează pe mine ▪ Rămâi curios și dezvoltă-te
--	---

Mai multe informații despre Principiile directe găsiți aici: www.telekom.com/en/company/details/the-company-values-of-telekom-355188.

În noiembrie 2021, compania și-a anunțat noua poziționare: Mobil așa cum vrei, cu soluții de comunicare fără limite. Onestitate, transparență, simplitate și calitatea serviciilor promise: acestea sunt cele mai importante lucruri pe care românii le așteaptă de la furnizorii lor de telefonie mobilă, potrivit cercetărilor companiei. Telekom Mobile va depune toate eforturile pentru a le oferi experiența mobilă pe care și-o doresc, mai simplă și corectă.

Noua poziționare are la bază scopul de a câștiga și păstra încrederea clienților și manifesto-ul său:



OUR BRAND NARRATIVE SIMPLE & FAIR. MOBILE AS YOU WANT IT.

We care for our customers and we put their interests first. That's why we strive to provide them with the mobile experience they want.

One that simplifies their lives by giving them unlimited mobility to stay connected anywhere and anytime, on any device, in a seamless and carefree way.

But equally important, we value their trust and we strive to earn it, by being honest and fair and keeping our promises, so they genuinely feel they are in good hands.

Având grijă de clienții noștri și punându-le interesele pe primul loc, le oferim experiența mobilă pe care și-o doresc (!). Afirmatia noastră „Mobil așa cum vrei” este principiul nostru. Simplificăm viața clienților, oferindu-le mobilitate nelimitată pentru a rămâne conectați oriunde și oricând, pe orice dispozitiv, într-un mod fără probleme și fără griji. O facem la un preț corect, fără clauze ascunse.

O facem pentru a câștiga încrederea clienților și pentru a deveni alegerea lor numărul #1. O facem oferind clienților promisiuni și respectându-le. Respectarea promisiunilor este principiul organizatoric al câștigării încrederii. Vom deveni obsedați să ne respectăm promisiunile pentru că nu vrem să distrugem încrederea clientului. Prin promisiuni ne angajăm față de clienți și față de noi înșine să facem ceea ce trebuie pentru client. Încrederea este aur. Nu o vom irosi!

Cu misiunea și promisiunea unei experiențe mereu îmbunătățite pentru clienți, Telekom Mobile s-a angajat în redefinirea culturii sale organizaționale. În T4 2021, într-o serie de seminare și sondaje interne, echipa de management a identificat modul în care cultura și-ar putea susține misiunea și promisiunile făcute clienților. Pentru a îndeplini manifestul, echipa a identificat că toți colegii doreau să conducă schimbarea mentalității și să ajute oamenii să o accepte; reompensarea excelenței în orientarea către clienți, promovarea învățării, ascultarea reală a celorlalți și îmbunătățirea împreună a mediului de lucru. Și toate acestea în timp ce sărbătorim victoriile și creăm amintiri pozitive.

Dacă clienții primesc ofertele pe care și le doresc, noua cultură își propune să fie așa cum își doresc colegii din Telekom Mobile: centrată pe client și orientată spre soluții, orientată către rezultate, valorificarea responsabilității, creșterea, transparența, implicarea și colaborarea interfuncțională. Cultura organizațională ar conduce la schimbarea mentalității bazată pe încurajare, spirit antreprenorial, prin simplificarea și eliminarea a ceea ce nu este necesar. Nu în ultimul rând, cultura ar fi a empatiei, a preocupării, a toleranței și a distracției.

1.6 Premii și recunoaștere



- **Effie Awards 2021**

Telekom Mobile a fost premiat cu distincțiile Clientul Anului și Clientul cu cea mai înaltă performanță la Effie 2021.

Gala Effie 2021 este cea mai importantă competiție din industria publicitară românească. Telekom România a câștigat opt premii ca recunoaștere a eficienței și impactului campaniilor asupra rezultatelor afacerii și mărcii. Cel mai important, compania a câștigat un Grand Effie pentru proiectul „Parcul online”. Telekom România a primit două premii de Aur pentru campania Online Park la categoriile Timely Opportunity și Social Good Brands. A câștigat trei premii Silver Effie pentru campaniile „Ghiță s-a portat pe Telekom” și „Smart TV Stick” la categoria Telecomunicații, alături de FanAfaceriMici la categoria Business-to-Business. Un premiu de Bronz a fost acordat pentru FanAfaceriMici la categoria Oportunitate oportună. În plus, campania Online Park a primit și marele premiu al galei, Grand Effie 2021, iar Telekom România a primit pentru al patrulea an consecutiv titlul de Clientul Anului ca brandul cu cea mai mare performanță de comunicare din România.

- **Leo Burnett București și Telekom România au câștigat Aur la Premiile ANDY 2021**

Agenția românească de publicitate Publicis Groupe este singura agenție, iar Telekom Romania singura companie din CEE, care au fost premiate la prestigioasele premii globale din acest an. Campania „The Online Park” a lui Leo Burnett București creată pentru Telekom România a fost distinsă cu Aur de către International ANDY Awards 2021. Această prestigioasă distincție reprezintă singurul premiu câștigat de o agenție și o companie din România și regiunea Europei Central-Est (ECE) la ANDY anul acesta.

- **Bronz la Festivalul Internațional Cannes Lions 2021**

Telekom Mobile a câștigat un Leu de Bronz la Festivalul Internațional Cannes Lions la categoria Media/Utilizarea cascadorii pentru proiectul „Parcul online”.



- **Argint și Bronz la Eurobest 2021**

Telekom Mobile a câștigat un Argint și un Bronz la Eurobest pentru Proiectul „Parcul Online” la categoriile Outdoor și Media.

- **Bronz la Euro Effie 2021**

Telekom Mobile a câștigat un Bronz la Euro Effie 2021 pentru Proiectul „Parcul Online”, la categoria Best of Europe: Internet & Telecom.

- **2 premii IAB MIXX în 2021**

Telekom Mobile a câștigat 2 premii IAB Mixx pentru cel mai bun videoclip și cea mai bună campanie integrată pentru Proiectul „Parcul Online”.

- **Aur și Argint la Internetics 2021**

Telekom Mobile a câștigat Aur și Argint la Internetics 2021 pentru categoria de conținut online de marcă și respectiv servicii.

- **Telekom România în topul sustenabilității în România – Câștigător cu distincția Aur în ranking-ul Romania CST Index 2021**

Telekom Mobile și-a demonstrat încă o dată angajamentul în domeniul sustenabilității cu o poziție în top pentru al cincilea an consecutiv în indicele Romania CST 2021.

- **CSR Awards 2021**

Telekom Mobile a primit Premiul de Argint pentru Inovație Digitală la categoria CSR la CSR Awards 2021 pentru campania „Ținem România Conectată”.

- **PR Awards 2021**

Telekom Mobile a fost nominalizată la un Premiu pentru excelență la categoria Comunicare Corporativă pentru campania: Separarea Operațiunilor.

1.7 Apartenență în asociații

Pentru Telekom Romania Mobile Communications, implicarea părților interesate nu este un proces unic, ci de natură continuă, permițându-ne să dezvoltăm parteneriate de durată cu diverse grupuri de părți interesate, inclusiv ONG-uri, comunități locale, furnizori și sectorul de afaceri.

Organizația		Tip de apartenență
United Nations Global Compact - Global Compact Network Romania		Partener din 2015
Consiliul Român de Publicitate		Membru din 2015
Asociația Operatorilor Mobili din România		Partener din 2008
Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor		Partener din 2015
Asociația GSM		Membru cu drepturi depline
Coaliția ITC pentru o utilizare mai sigură a dispozitivelor conectate și a serviciilor online de către copii și tineri din UE		Participant din 2013, ca membru al Grupului Deutsche Telekom
Camera de Comerț și Industrie Romano-Germană (AHK)		Din 2021
Consiliul Investitorilor Străini (FIC)		Din 2016

2 Strategia de sustenabilitate

Telekom Romania Mobile Communications, făcând parte din grupurile Deutsche Telekom, OTE și având poziția de membru al Global Compact Network Romania, își propune să includă sustenabilitatea în strategia sa de afaceri. În același timp, a acceptat provocarea de a contribui la realizarea Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă ale ONU (UNSDG) prin proiectele sale.

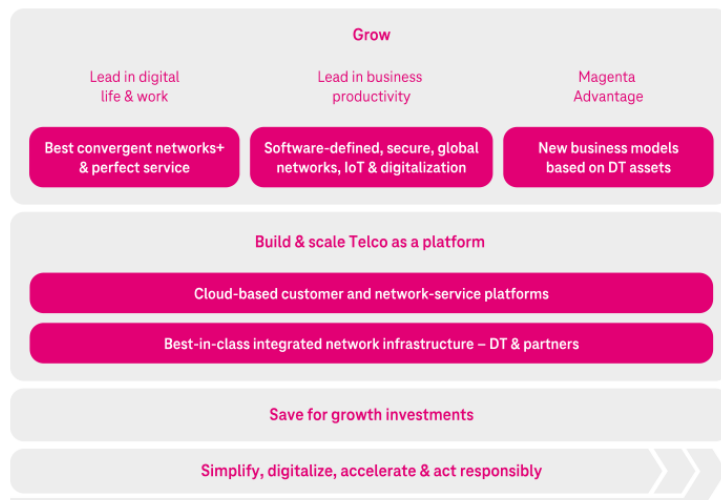
Deutsche Telekom își propune să devină mai sustenabilă, urmărind, de asemenea, să ajute își clienții să devină mai sustenabili. Grupul folosește etichetele #GreenMagenta și #GoodMagenta pentru a identifica produsele și serviciile care aduc o contribuție clară și pozitivă la sustenabilitatea ecologică sau socială.

„Acționați în mod responsabil” este o componentă cheie și integrală a strategiei grupului Deutsche Telekom. Prin urmare, responsabilitatea digitală și sustenabilitatea reprezintă două principii de bază.

Prin ghidul de responsabilitate digitală, Grupul își propune să impulsioneze incluziunea digitală, să permită alfabetizarea media, să lupte împotriva discursului instigator la ură și să acționeze împotriva discriminării. Prin prisma sustenabilității, DT vizează zero emisii de CO2, îmbunătățirea eficienței energetice și promovarea modelelor și dezvoltarea ofertelor ecologice.



Corporate strategy: Leading European Telco



Telekom Romania Mobile Communications este convinsă că sustenabilitatea presupune crearea de valoare economică prin aplicarea responsabilă a practicilor fundamentale de afaceri și prin creșterea impactului pozitiv asupra societății și economiei, precum și prin reducerea impactului negativ asupra mediului. Aspectele fundamentale care stau la baza gândirii noastre strategice în cadrul companiei sunt aliniate cu strategia de sustenabilitate a Grupului Deutsche Telekom și a Grupului OTE.

Pentru a măsura și controla performanța noastră în ceea ce privește responsabilitatea corporativă, Telekom Mobile utilizează linii directoare și indicatori elaborați de Deutsche Telekom

și OTE Group. Acești indicatori sunt esențiali, deoarece ne ajută să ne optimizăm și să ne îmbunătățim performanța, într-un mod sistematic și transparent.

Evaluarea contribuției sociale a Telekom Mobile se bazează pe un model de măsurare a input-ului, output-ului și impacturilor după modelul standardului London Benchmarking Group. Acest model este în conformitate și este compatibil cu indicatorii internaționali și inițiativele de sustenabilitate corporativă, cum ar fi indicele de sustenabilitate Dow Jones (DJSI), Standardele Global Reporting Initiative (GRI) sau SROI.

2.1 Indicatori de sustenabilitate în 2021

Domeniu strategic	Indicator de performanță (definiție)	2019	2020	2021
Planetă	Intensitate carbon (kg CO ² /Terabyte bzw. kWh / Terabyte)	414,9	134,81	3,13
	Intensitate energie (kg CO ² /Terabyte bzw. kWh / Terabyte)	1.053,81	434,96	305,34
	Emisii CO2 directe și indirecte (Scop 1, 2 și 3) (în t)	262,763	385,095	163,076
	Electricitate consumată (în GWh)	111,04	120,15	103,9
	Energie regenerabilă (în %)	43	44	100
	Energie regenerabilă – produsă intern (în GWh)	n/a	n/a	1.054
	Economii de electricitate (în GWh)	n/a	n/a	4,32
	Dispozitive mobile recuperate (telefoane mobile colectate în mii/număr de dispozitive în circulație, în milioane)	0,24	0,01	0,08
	Deșeuri gestionate (în t)	453,02	433,64	596,67
Societate	Investiții în comunitate (în euro)	209.109	76.459	162.218
	Angajament social (importanța implicării sociale și activitățile de implicare socială ale companiei în %)	65	57	n/a
Oameni	Identificarea angajaților cu responsabilitate corporativă (în %)	70	n/a	67
	Satisfacția angajaților față de responsabilitatea corporativă (în %)	68	n/a	66
	Accidente de muncă mortale	0	0	0
	Beneficiari – Subiecte de interes (incluziune digitală) (număr de persoane)	n/a	n/a	35,266
	Acoperire beneficiari (Total beneficiari, inclusiv incluziune digitală) (număr de persoane)	12.848	158.844	649.742

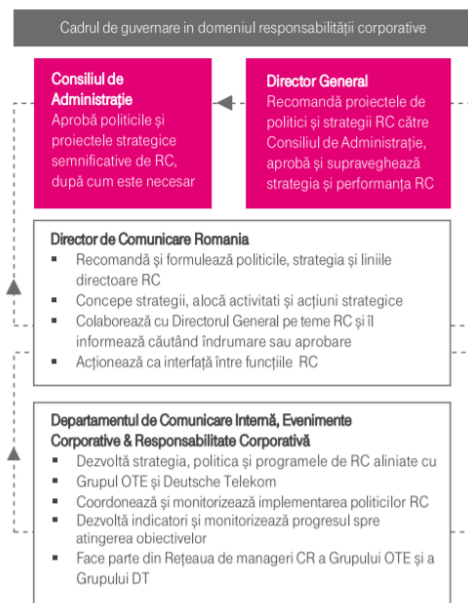
Obs: Toți indicatorii 2021 sunt calculați conform metodologiei DT. Mai multe informații aici: <https://www.cr-report.telekom.com/2021/>.

Indicatorii 2019 și 2020 au fost raportați folosind metodologii combinate OTE și DT.

2.2 Managementul sustenabilității

Pentru a realiza un management optim pentru toate programele și inițiativele sociale, Telekom Mobile dezvoltă sistematic mecanisme și procese interne. Asigurăm legătura dintre Strategia de Responsabilitate Corporativă și Consiliul de Administrație prin funcțiile noastre de Comunicare Corporativă. Procesul se administrează astfel: (1) Consiliul de Administrație încredințează CEO-ului, în condițiile legii, responsabilitatea în raport cu Responsabilitățile Corporative; (2) Directorul General informează în mod constant Consiliul de Administrație cu privire la modul de îndeplinire a Responsabilităților Corporative; (3) Directorul de Comunicare este responsabil pentru definirea strategică și implementarea acțiunilor relevante în acest sens.

- Directorul General supraveghează îndeplinirea obiectivelor și strategiei de sustenabilitate și responsabilitate corporativă și este informat sistematic despre programele implementate.
- Directorul general aprobă toate sponsorizările și donațiile, în urma revizuirii și aprobării de către responsabilul de conformitate.
- Există un dialog sistematic cu părțile interesate. Sunt propuse noi inițiative sociale ținând cont de strategia de responsabilitate corporativă și de nevoile părților interesate, în timp ce sunt colectate date pentru a măsura impactul programelor asupra societății..

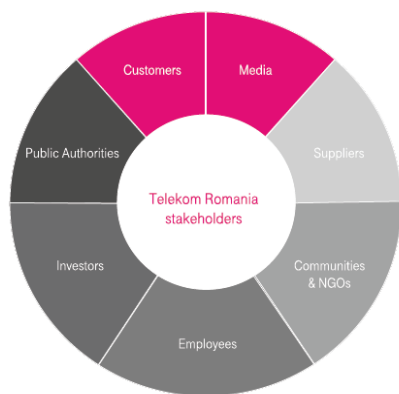


Operațional, de la 1 octombrie 2021, funcția de Responsabilitate Corporativă, din cadrul Diviziei Corporate Communication România, a fost integrată în Direcția Executivă Resurse Umane, Juridice și Afaceri Externe.

2.3 Managementul reputației și al părților interesate

Părțile interesate sunt foarte importante pentru operațiunile pe care le desfășurăm. Datorită informațiilor pe care le oferă în legătură cu problemele locale și globale, Telekom Mobile primește în acest fel informații valoroase, pe care nu le-ar putea obține în niciun alt mod. Părțile noastre interesate sunt oameni și organizații capabile să modeleze politica companiei - de fapt, aceștia pot avea un impact asupra afacerii noastre și pot alege cum să fie afectați de aceasta. Am identificat grupuri de părți interesate pe baza impactului lor asupra companiei noastre și a interesului asociat.

În 2017, am derulat un proces de actualizare a părților interesate împreună cu grupul OTE, iar în acest proces am identificat 9 grupuri de părți interesate. Acest proces a fost verificat în anii de raportare 2019 și 2021, iar necesitatea modificărilor nu a fost identificată. Cu toate acestea, din cauza schimbărilor organizatorice importante (vânzarea operațiunilor fixe și segregarea operațională a entităților fixe și mobile), a fost identificată necesitatea organizării unui nou proces de identificare a părților interesate pe parcursul anului 2022.



1. Clienți și potențiali clienți
2. Companii
3. Investitori și analiști
4. Mass-media
5. Organizații științifice, de cercetare și educaționale
6. Entități de stat/guvernamentale
7. Furnizori
8. Angajații, potențialii angajați și reprezentanții acestora
9. Organizații și comunități non-profit

Analiza materialității

Pentru a ne asigura că toate problemele relevante legate de sustenabilitate sunt acoperite în procesul nostru de raportare, am urmat cei trei pași recomandați de [GRI](#):

- Identificarea (aspecte și limitări care ar putea fi luate în considerare pentru includere);
- Prioritizarea (probleme și subiecte identificate anterior);
- Validare (probleme sau subiecte prioritare).

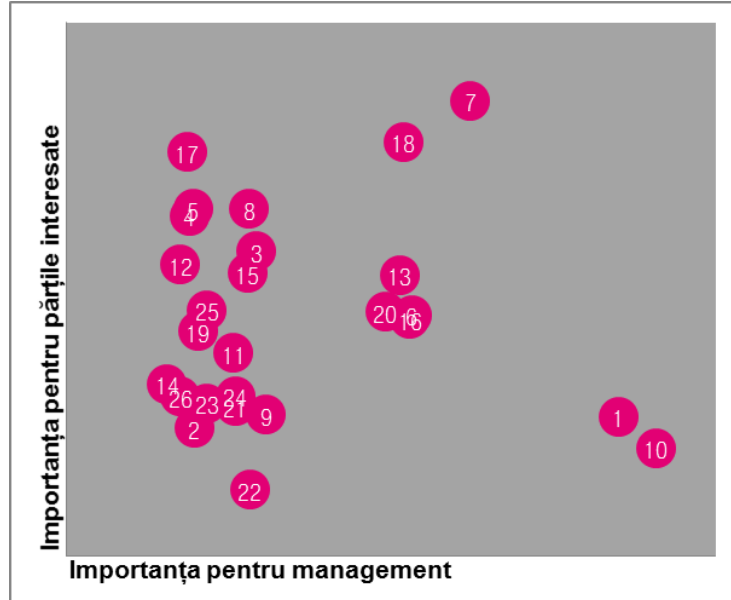
Rezultatele acestui proces în trei etape au fost folosite pentru a defini structura și conținutul raportului nostru.

Pentru ciclul de raportare 2021, am analizat următoarele:

- Am definit problemele de sustenabilitate legate de serviciile, produsele și operațiunile noastre, pe baza surselor externe, Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD), precum și pe prioritățile strategice ale Grupurilor DT și OTE;
- În 2017, împreună cu directorii executivi, am prioritarizat 49 de subiecte, printr-un proces de evaluare bazat pe metodologia de risc a grupului nostru, pentru a identifica cele mai importante aspecte;
- Am purtat un dialog cu părțile interesate, printr-un sondaj de 26 de întrebări rezultate din subiecte validate de directori. Aceste 26 de întrebări au fost evaluate pe o scară pe 4 niveluri, de la „neimportant” la „foarte important”, de către 11.113 respondenți aparținând următoarelor 9 grupuri: acționari, deținători de obligațiuni, investitori și analiști; clienți; angajați; afaceri; organizații științifice, de cercetare și educaționale; ONG-uri; media; entități de stat/guvernamentale; furnizori;
- Cele mai importante subiecte pentru părțile interesate au fost: securitatea și confidențialitatea datelor, satisfacția clienților, ocuparea forței de muncă, performanța afacerii și reziliența;
- Acest proces a fost verificat în anii de raportare 2019 și 2021, iar necesitatea modificărilor nu a fost identificată. Cu toate acestea, din cauza schimbărilor organizatorice menționate mai sus, a fost identificată necesitatea organizării unei noi evaluări a semnificației asupra aspectelor cheie pe parcursul anului 2022..

Aspecte materiale relevante:

1. Performanța economică
2. Guvernare și management
3. Politicile de conformitate ale companiei
4. Mecanismul de conformare a angajaților și mecanismele de tratare a reclamațiilor
5. Respectarea drepturilor omului
6. Reziliență în afaceri
7. Securitatea datelor și confidențialitatea
8. Utilizarea sigură și responsabilă a tehnologiei
9. Lanțul de aprovizionare (furnizori)
10. Ocuparea forței de muncă
11. Angajare corectă și șanse egale
12. Sănătatea, siguranța și bunăstarea angajaților
13. Angajarea și instruirea angajaților
14. Produse și servicii pentru dezvoltare durabilă
15. Cercetare și inovare
16. Concurență responsabilă
17. Comunicare responsabilă cu clienții
18. Serviciu clienți și satisfacție
19. Incluziunea digitală
20. Sprijinirea educației în domeniul tehnologiei informației
21. Contribuție la comunitatea locală
22. Implicarea părților interesate
23. Energie și schimbări climatice
24. Economia circulară
25. Câmpuri electromagnetice (CEM)
26. Alte probleme de mediu



Subiectul sau conceptul de „Materialitate” dezvăluie unei organizații activitățile, impactul și realizările pe care trebuie să le comunice și ajută la definirea și determinarea problemelor sociale, de afaceri și de mediu care sunt cele mai importante pentru o organizație și părțile interesate. „Evaluarea materialității” sortează aspectele importante/mai puțin importante care trebuie raportate sau evidențiate. În cazul Telekom Romania Mobile Communications, acest proces este ilustrat de tabelul de mai jos:

CATEGORIE	Aspecte strategice – Aspecte materiale principale	Aspecte foarte importante – Aspecte materiale secundare	Aspecte importante – Aspecte de gradul trei
PIAȚĂ & CLIENȚI	<ul style="list-style-type: none"> • Securitatea și confidențialitatea datelor • Relația cu clienții și satisfacția acestora • Reziliența afacerilor (inclusiv transformarea afacerii, accesul neîntrerupt la internet și servicii mobile) • Performanța economică și impactul 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicare responsabilă cu clienții • Cercetare și inovație • Susținerea antreprenoriatului 	
IMPACT SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Sprijinirea educației în domeniul tehnologiei informației și comunicării 	<ul style="list-style-type: none"> • Integrarea digitală • Siguranța copiilor online 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrarea impactului asupra societății și comunității locale (voluntariat, angajament social, sponsorizări)
IMPACT ASUPRA MEDIULUI		<ul style="list-style-type: none"> • Unde electromagnetice, zgomot etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Produse și servicii pentru sustenabilitate (soluții ICT pentru o economie cu emisii reduse de carbon) • Eficiența energetică și schimbările climatice • Gestionarea materialelor și a deșeurilor • Economie circulară
CAPITAL UMAN	<ul style="list-style-type: none"> • Angajarea forței de muncă (inclusiv satisfacția, implicarea și motivarea angajaților) • Formarea profesională a angajaților și dezvoltarea abilităților acestora 	<ul style="list-style-type: none"> • Angajare echitabilă (incluzând mecanisme de conformitate și raportare a neregulilor de către angajați) • Bunăstarea, sănătatea și siguranța angajaților 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunități egale
CONFORMITATE, ETICĂ & GUVERNANȚĂ	<ul style="list-style-type: none"> • Concurență responsabilă 	<ul style="list-style-type: none"> • Politici de conformitate corporativă (inclusiv etică și anticorupție) • Drepturile omului 	<ul style="list-style-type: none"> • Guvernare și management

În timpul procesului nostru de evaluare a materialității, am identificat limitele aspectelor materiale pe baza criteriilor de mai jos.

- Relevanța aspectului material în companie;
- Aspectele materiale pentru care pot apărea impacturi asociate în interiorul organizației, respectiv în timpul operațiunilor gestionate direct de Telekom Romania Mobile Communications, operațiuni mobile.

Aspecte materiale relevante în afara companiei - aspecte materiale al căror impact se poate manifesta în afara Telekom Romania Mobile Communications (operațiuni care nu sunt controlate direct de companie) la nivelul contractorilor, furnizorilor, distribuitorilor și clienților:

- Contractorii de întreținere și dezvoltare a rețelei (A)
- Contractorii de servicii administrative (B)
- Contractorii de întreținere la sediul central (C)
- Furnizorii de echipamente hardware (D)
- Furnizorii de software (E)
- Distribuitori / parteneri comerciali (F)
- Clienți (companii) (G)
- Clienți (persoane fizice) (H)

Organizații din care facem parte

Pentru Telekom Romania Mobile Communications, implicarea părților interesate nu este un proces unic, ci de natură continuă, permițându-ne să dezvoltăm parteneriate de durată cu diverse grupuri de părți interesate, inclusiv ONG-uri, comunități locale, furnizori și sectorul de afaceri.




Organizație	Tip de participare
United Nations Global Compact - Global Compact Network Romania	Partener din 2015
Consiliul Român de Publicitate	Membru din 2015
Asociația Operatorilor Mobili din România	Partener din 2008
Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor	Partener din 2015
Asociația GSM	Membru cu drepturi depline
Coaliția ITC pentru o utilizare mai sigură a dispozitivelor conectate și a serviciilor online de către copii și tineri din UE	Participant din 2013, ca membru al Grupului Deutsche Telekom

2.4 Contribuția la Obiectivele de Dezvoltare Sustenabilă al ONU

	<p>Obiectivele de dezvoltare durabilă (ODD), cunoscute și sub numele de Obiectivele globale, reprezintă un apel universal la acțiune pentru a pune capăt sărăciei, a proteja planeta și a asigura că toți oamenii se bucură de pace și prosperitate.</p>
--	--

Impactul nostru direct în România prin strategia noastră de sustenabilitate contribuie la următoarele Obiective de Dezvoltare Durabilă (ODD):

<p>1 NO POVERTY</p>	<p>Combaterea sărăciei (#1)</p> <p>Unele grupuri sunt reprezentate în mod disproporționat printre săraci și se confruntă cu constrângeri suplimentare în încercarea de a scăpa de sărăcie. Organizațiile au, de asemenea, posibilitatea de a lua măsuri proactiv pentru a aborda constrângerile cu care se confruntă aceste grupuri, cum ar fi prin modele de afaceri incluzive sau produse inovatoare. Încercăm constant să creștem eficiența, competitivitatea și accesul la piață pentru IMM-uri.</p>
<p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p>	<p>Sănătate și bunăstare (#3)</p> <p>Sănătatea este un drept fundamental al omului și un indicator cheie al dezvoltării durabile. Toți actorii, inclusiv cei din sectorul privat, ar trebui să lucreze împreună pentru a dezvolta soluții medicale care funcționează pentru indivizi, familii, comunități și națiuni. Susținem politicile și strategiile de e-sănătate care încurajează dezvoltarea educației pentru sănătate.</p>

<p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</p> 	<p>Energie accesibilă și curată (#7) Afacerea unei organizații poate accelera tranziția către un sistem energetic accesibil, sigur și durabil prin investiții în resurse de energie regenerabilă, acordând prioritate practicilor de eficiență energetică și adoptând tehnologii și infrastructură de energie curată. Prin furnizarea de soluții TIC, cum ar fi rețele inteligente, clădiri inteligente și logistică inteligentă, care pot juca un rol major într-un viitor eficient din punct de vedere energetic, emisiile globale de gaze cu efect de seră sunt reduse.</p>
<p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p> 	<p>Locuri de muncă decente și creștere economică (#8) Angajamentul Telekom Mobile de a sprijini dezvoltarea profesională a angajaților săi, de a oferi salariu egal tuturor angajaților fără discriminare de rasă, sex sau religie și de a sprijini dezvoltarea de noi IMM-uri în România. Majoritatea furnizorilor Telekom Mobile sunt locali, respectiv din România.</p>
<p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p> 	<p>Industrie, inovație și infrastructură (#9) Investițiile în infrastructură și inovare sunt factori determinanți ai creșterii și dezvoltării economice. TIC are un rol esențial în furnizarea unui acces convenabil și îmbunătățit la informații, permițând cercetarea în tehnologii și soluții noi și durabile.</p>

Deoarece suntem reprezentativi pentru sectorul TIC, avem impact indirect și influență în contribuția la toate celelalte Obiective de Dezvoltare Durabilă (ODD).

- Combaterea foametei (#2)
- Educație de calitate (#4)
- Egalitatea de gen (#5)
- Apa curată și igiena (#6)
- Locuri de muncă decente și creștere (#8) – Achiziții responsabile și management al lanțului de aprovizionare
- Reducerea inegalităților (#10)
- Consum și producție responsabil (#12) - Achiziții responsabile și management al lanțului de aprovizionare
- Acțiune pentru climă (#13)
- Mediu subacvatic (#14)
- Mediu terestru (#15)
- Pace și dreptate, instituții puternice (#16)
- Parteneriate pentru stabilirea obiectivelor (#17)

3 Angajații noștri

Cultura promisiunilor: călătoria de construire a noii culturi începută în 2021 împreună cu relansarea companiei, continuă în 2022, pe baza unui plan cuprinzător pe patru axe:

- Sprijinirea îmbunătățirii experienței clienților și a promisiunilor respectate, cu mai multe programe, precum The Flag Platform, T Ambassadors, Rewarding Customer Excellence și Adopt a Shop;
- Transparență și implicare, cu programe precum: forumuri manageriale interne lunare și Town Halls, comunicare internă continuă despre actualizări despre organizație sau alte subiecte, Porți Deschise, evenimente informale pentru diverse sărbători;
- Oportunități de învățare continuă, prin traininguri locale și platforma Grupului (Percipio);
- Preocupare pentru angajați în perioade complexe, cu informații și diverse ateliere cu experți.

Performanța Telekom Mobile pe piața de telecomunicații se bazează pe sprijinul nostru pentru creativitatea, dedicarea și viziunile angajaților noștri.

Angajații sunt introduși, din prima zi, în cultura, activitățile și procesele companiei prin programe de introducere.

Un mediu de lucru sigur și concentrarea pe dezvoltarea profesională și personală prin oportunități de creștere a cunoștințelor și expertizei lor printr-o varietate de cursuri este ceea ce oferim tuturor angajaților noștri.



3.1 Cine sunt angajații noștri?

La sfârșitul anului 2021, numărul total de angajați activi în compania noastră era de **876**, aproape toți lucrând cu normă întreagă. 41% dintre angajații noștri sunt bărbați, procentul de angajați reprezentat de femei fiind de 59%.

Marea majoritate a angajaților noștri din companie (77%) au vârste cuprinse între 30-50 de ani. Din punct de vedere al tipului de muncă, 16% dintre angajați lucrează la birou, iar restul în retail, sau alt tip de muncă. Toți salariații care au un contract de muncă încheiat pe perioadă nedeterminată sunt angajați cu normă întreagă. 9% dintre angajați au avut responsabilitate de conducere.

În 2021, 70% dintre noii recruți erau femei, iar 30% bărbați, în timp ce cei promovați erau 50% femei și 50% bărbați. În recrutare, 28% erau persoane sub 30 de ani, 65% între 31 și 50 de ani și 8% peste 51 de ani.

Compania noastră respinge toate formele de discriminare la locul de muncă și este în favoarea promovării egalității de șanse, precum și a diversității tuturor angajaților în ceea ce privește sexul, vârsta, cultura, religia, competențele și orientarea sexuală.

Această mentalitate este detașată și este în concordanță cu cele stipulate în Codul nostru privind drepturile omului și principiile sociale. Acest Cod a fost adoptat în 2018, prin care compania își asumă responsabilitatea de a respecta drepturile omului recunoscute la nivel internațional.

Informațiile privind respectarea drepturilor omului sunt incluse în materialele de conformitate

Procesul de verificare a respectării drepturilor omului în urma cerințelor Principiilor Directoare ale ONU asupra afacerilor și drepturilor omului („Principiile Ruggie”) care acopera lanțul valoric DT

Conștientizare, instruire și implicare (6)

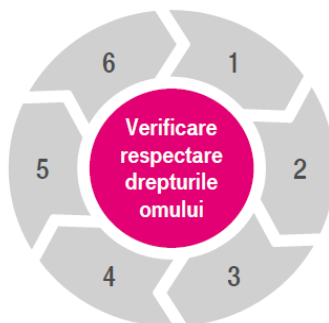
- Conștientizarea top managementului
- Angajamentul activ cu părțile interesate

Control, comunicare și raportare (5)

- Monitorizarea: Performanța Cartei Sociale & Raportarea și revizuirea politicilor privind relațiile cu angajații
- Comunicare transparentă și raportare

Integrarea perspectivei drepturilor omului (4)

- Intern: departamente și procese relevante pentru afaceri (de exemplu, lanțul de furnizori, auditurile de conformitate)
- Extern: clienți, furnizori și alte grupuri relevante



Declarație privind drepturile omului (1)

- Respectarea drepturilor omului (Carta Socială, LEAD Global Compact, Codul de Sustenabilitate)

Mecanism de reclamații (2)

- Puncte de contact accesibile intern și extern (prin linia special destinată, cutie poștală, poștă și, de asemenea, anonim - portalul „TellMe”)

Risc drepturile omului și analiza de impact (3)

- Identificarea impactului potențial al activităților de afaceri asupra drepturilor omului

3.2 Indicatori cu privire la angajați

	2019	2020	2021
Angajați cu contract pe perioadă nedeterminată	1,094	977	861
Angajați cu contract pe perioadă determinată	33	22	15

	2019	2020	2021
% angajați cu vârsta sub 30	28%	21%	15%
% angajați cu vârsta 30 - 50	68%	73%	77%
% angajați cu vârsta peste 50	4%	6%	8%
% angajați femei	63%	64%	59%
% angajați bărbați	37%	36%	41%

	2019	2020	2021
Angajați noi cu vârsta sub 30	42	20	11
Angajați noi cu vârsta 30 - 50	19	21	26
Angajați noi cu vârsta peste 50	3	3	3
Angajați noi femei	33	20	28
Angajați noi bărbați	31	24	12

Compensații nediscriminatorii

Telekom Mobile nu face nicio distincție sau diferențiere în funcție de sex în ceea ce privește remunerația. Raportul de remunerare între bărbați și femei este de 1 la 1. Salariile angajaților sunt determinate de nivelul de studii, anii de experiență și funcția lor. Salariul de bază brut lunar se acordă conform politicilor salariale ale companiei, în funcție de categoria salarială a angajatului.

3.3 Cum ne susținem angajații

- **SPRIJIN DIN PRIMA ZI.** Programul nostru de inițiere pentru noii angajați include o secțiune separată de familiarizare cu probleme de conformitate, Codul de etică, dezvoltarea durabilă și politicile interne ale grupului.
- **CONTRACT COLECTIV DE MUNCĂ.** Respectăm pe deplin reglementările legislației române privind munca, libertatea de asociere și contractele colective de muncă. Angajații noștri sunt membri ai sindicatelor, cu un sindicat reprezentativ la nivel de companie. Contractul colectiv de muncă în vigoare, aplicabil la nivelul Telekom Romania Mobile Communications (semnat în anul 2020, pentru perioada 02/2020 - 03/2022) reglementează aspectele legate de sănătatea și securitatea în muncă, drepturi și obligații, timpul de lucru, concedii, indemnizații, spor pentru ore suplimentare, repaus săptămânal, protecție socială, disciplina muncii și drepturi sindicale.
- **EGALITATE DE GEN.** Compania nu face nicio distincție sau diferențiere în funcție de sex în ceea ce privește remunerația.
- **COMUNICARE INTERNĂ.** În ceea ce privește comunicarea internă, principalele campanii de conștientizare și implicare ale angajaților sunt descrise pe scurt mai jos.

În 2021, Telekom Mobile a continuat să funcționeze în contextul COVID-19. La fel ca multe companii din România și din întreaga lume, Telekom Mobile a fost în poziția de a se adapta la ceea ce a implicat „noua normalitate” după confuzia inițială din anul precedent – să ofere serviciile de telecomunicații fără probleme, susținând conectivitatea oamenilor de oriunde și oricând. După un 2020 șocant și confuz, viața oamenilor și a întreprinderilor a continuat să fie afectată de incertitudine. Lipsa continuă de apropiere și dificultatea de a fi împreună au motivat Telekom Mobile să își revendice misiunea de a menține România conectată.

În afara companiei, îndeplinirea acestei misiuni presupunea participarea activă la conectarea administrației publice, a sistemului educațional, a sistemului medical, dar și a companiilor publice și/sau private. Prin serviciile și echipamentele de telecomunicații disponibile în toată țara, cu o rețea rezistentă și adaptată la nevoile crescute de comunicații, Telekom Mobile a fost un partener de încredere. De asemenea, pentru angajații săi, continuând să lucreze de la distanță la scară largă, compania a trebuit să asigure nu numai o conectivitate perfectă, ci și sentimentul de apartenență, implicare și dezvoltare profesională și personală ulterioară.

În acest context, în cadrul organizației, Telekom Mobile a trebuit să-și mențină oamenii și echipele conectate, continuând astfel să reproducă unele dintre activitățile externe, dar și completându-le cu altele noi și personalizate, adaptate specificului companiei. Prin urmare, susținerea angajaților a fost o prioritate de top și aceasta a fost realizată prin programe dedicate. Unele dintre ele au început în 2020 și au continuat cu o rată de implicare bună în 2021 (cum ar fi HEALTHY ME, comunitatea virtuală a celor care doresc să-și mențină sau să-și îmbunătățească sănătatea sub toate aspectele, la nivel fizic, psihic și educațional). Câteva dintre inițiative au fost noi.

Noile inițiative interne dezvoltate în cadrul platformei *We Keep the Company Connected* au considerat o condiție prealabilă a nevoii angajaților de a lua legătura, de a se vedea, de a se auzi și de a face lucruri sau de a învăța împreună. Noile programe lansate și implementate de-a lungul anului au fost cu angajați și pentru angajați.

Exemple de proiecte pentru angajați dezvoltate în 2021:

- **Extra Mile** a fost un program de recunoaștere centrat pe client desfășurat pe parcursul a 4 luni, cu 53 de aplicații remarcabile venite de la colegi și 12 câștigători premiați public de CEO; fiecare câștigător a avut șansa de a-și promova munca și rezultatele;
- **Business Talks** sesiuni concentrate pe o anumită temă și angajarea unui angajat și a unui expert ca vorbitori în dialog. Pe parcursul celor două ediții desfășurate au participat 504 angajați;
- **Cool talks for kids** desfășurate de-a lungul anului au inclus 9 ediții de ateliere „Cool Talk for Kids” – sesiuni online de prezentări pentru copii ale pasiunilor care le îmbunătățesc modul de a învăța;
- **Ziua copiilor** a fost un eveniment în care copiii și părinții s-au bucurat împreună de activități de învățare și distracție.

În total, 196 de copii au participat și s-au bucurat de compania părinților la acest gen de evenimente, promovând atât ideea de a menține legătura și a face parte din familie, cât și susținând echilibrul dintre viața profesională și viața privată.

La Telekom Mobile, 48% dintre angajați au completat Sondajul de Satisfacție a Angajaților în noiembrie 2021. Această rată de participare a arătat că, în ciuda primelor luni după separarea operațională de afacerile fixe care implică și efort excepțional, angajații erau în continuare interesați să-și exprime opinia și se implică în probleme importante care le afectează mediul de lucru. 67% dintre angajații Telekom Mobile se identifică cu angajamentul social și ecologic al companiei și 66% au considerat că compania a acționat responsabil față de mediu și societate..

Date semnificative privind comunicarea internă în 2021

- Au fost trimise 25 de buletine informative săptămânale către aproximativ 1.000 de angajați.
- Peste 300 de anunțuri interne au fost comunicate angajaților.
- Au fost dezvoltate peste 100 de campanii interne și alte activități de sprijin pentru angajați.

Anul trecut a fost atipic în ceea ce privește comunicarea internă, ca urmare anunțului vânzării operațiunilor fixe, separării operaționale ulterioare și relansării afacerii mobile cu o nouă strategie și o nouă promisiune de brand.

Toate cele trei evenimente și procese aferente au presupus o comunicare intensă, atât externă, cât și internă, și față de toate părțile interesate, pe o perioadă de 11 luni, de la anunțul inițial din 9 noiembrie 2020, până la separarea operațiunilor din 30 septembrie 2021.

Efortul a avut ca scop susținerea continuității afacerii, susținerea reputației grupului și menținerea clienților și angajaților conectați și informați în contextul procesului de separare a operațiunilor dintre Telekom Romania Mobile Communications S.A. (Mobil, TKRM) și Telekom Romania Communications S.A. (Fix, TKR). Aceste evenimente s-au suprapus și cu realitatea diferită generată de contextul COVID-19.

Comunicarea corporativă a procesului de separare a vizat:

- Menținerea angajaților și a clienților informați, păstrând în același timp reputația companiei și încrederea investită în brandul Telekom și în compania de telefonie mobilă pentru a continua cu succes operațiunile;
- Sprijin pentru reținerea talentelor;
- Menținerea angajaților motivați, echilibrați și concentrați, în vremuri fără precedent.

Efortul de comunicare s-a adresat atât părților interesate interne cât și externe: angajați, echipe de management, acționari, clienți, entități media, autorități de reglementare și întreg publicul românesc. Procesul de comunicare s-a concentrat pe toate canalele de comunicare atât interne – Intranet, livestreaming, buletine informative, e-mail-uri interne, întâlniri online și hibride, webinarii – cât și externe – comunicate de presă, evenimente pentru presă, livestreaming etc.

Toți acționarii și conducerea companiei au fost implicați în procesul de comunicare și în asigurarea continuității activității operațiunilor companiei. Mesajele au fost elaborate în concordanță cu subiectele specifice în focus în toate cele 11 luni de comunicare continuă și transparentă.

Momente cheie în comunicare

1. Anunțul acordului și numirea noului CEO – noiembrie 2020

Pe 9 noiembrie 2020, OTE a anunțat că a încheiat un acord de vânzare a participației sale de 54% din Telekom România Communications (Fixed, TKR) către Orange România.

În aceeași zi, Telekom a anunțat numirea domnului Vladan Pekovic în funcția de CEO.

Comunicarea corporativă pentru tranzacție a respectat condițiile de comunicare ale piețelor bursiere europene relevante, precum și alte condiții.

Au fost publicate 326 de articole în presă pe această temă. Echipa de comunicare a coordonat și desfășurat peste 20 de activități de comunicare internă (cum ar fi sesiuni de livestreaming pentru angajați, e-mail-uri interne către echipe, buletine informative dedicate și postări pe Intranet) în mai puțin de 4 ore, pentru a asigura informarea la timp și transparentă pentru toate părțile interesate.

2. Anunțul Comisiei Europene privind aprobarea condiționată a separării – iulie 2021

Peste 200 de reportaje din presa românească au marcat aprobarea condiționată a tranzacției de către Comisia Europeană la sfârșitul lunii iulie. Pe partea de comunicare internă, echipa a desfășurat șapte activități de comunicare în mai puțin de 2 ore (Intranet, mesaje video etc.). Tot acest efort de comunicare externă și internă a fost sincronizat.

3. Finalizarea procesului de separare și anunțarea noii echipe de conducere a TKRM – octombrie 2021

La 1 octombrie 2021, OTE a anunțat că vânzarea participației sale de 54% din TKR către Orange a fost finalizată. În mai puțin de 24 de ore de la anunț, au fost publicate peste 50 de articole media pe această temă.

În cursul zilei următoare, Telekom Mobile și-a anunțat echipa completă de conducere executivă. Împreună cu CEO și CTIO (anunțat în luna septembrie), au fost numiți un nou Director Executiv Comercial și un nou Director Executiv, Resurse Umane, Juridic și Relații Externe.

Finalizarea procesului a însemnat că angajații ambelor companii au fost relocați în spații de birou diferite și toată infrastructura și operațiunile au fost separate. Eforturile de comunicare s-au concentrat pe implementarea internă a noii companii de telefonie mobilă cu declarații video ale acționarilor și sesiuni de livestreaming, împreună cu mesaje interne și implementarea unei noi pagini interne de Intranet.

Mesajele cheie s-au concentrat pe asigurarea continuității afacerii și pe consolidarea angajamentului acționarilor de a sprijini oamenii și operațiunile din România.

Pe scurt:

- 11 luni de comunicare internă și externă continuă pentru cel mai mediatizat eveniment al industriei telecom din ultimii ani;
- Pe parcursul acestor 11 luni, echipa de comunicare a fost într-o permanentă, continuă alertă și pregătire, pentru a asigura o informare corectă prin mass-media;
- Procesul de separare a adunat aproximativ 35% din materialele de comunicare internă în perioada respectivă de 11 luni;
- Procesul de separare a avut cea mai intensă participare a acționarilor la comunicare. Reprezentanții acționarilor au participat la 3 sesiuni de livestreaming cu toți angajații, iar materiale video și declarații au fost transmise angajaților în mod continuu pe parcursul acestui proces de 11 luni;
- Procesul a adunat cele mai multe inițiative interne desfășurate într-un interval scurt de timp din istoria Telekom România – 20 de activități interne complexe în mai puțin de 4 ore;
- Campania de comunicare internă a avut cea mai mare acoperire din toată istoria companiei – peste 50% dintre angajați au fost contactați în fiecare modul de comunicare;
- Despărțirea a însemnat și un program intern de 7 luni dedicat schimbării și sprijinirii angajaților, cu inițiative complexe și invitați externi precum psihologi, traineri de afaceri etc.
- În cele din urmă, a fost un proces intens de sincronizare, deoarece implementarea a fost realizată în câteva ore către toate țintele - de la mass-media și angajați la centre de apel, clienți B2B și B2C și către toți publicul.



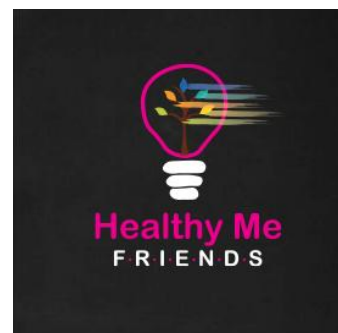
3.4 Dezvoltare profesională și beneficii

Oferim angajaților noștri programe de formare și o serie de beneficii, sprijinindu-i pe aceștia și familiile lor în viața de zi cu zi și oferindu-le sprijin în momentele importante din viață, promovând echilibrul dintre viața profesională și cea privată.

Pe parcursul anului 2021, angajații Telekom Mobile au participat la diverse training-uri offline și online, folosind platforma internă de e-learning, acumulând un total de 9.992 de participări și 40.461 de ore de formare. În medie, angajații companiei au beneficiat de 47,46 ore de formare anual. Se estimează că 74% dintre angajații instruiți erau femei.

▪ DEZVOLTARE PERSONALĂ ȘI PROFESIONALĂ

Compania a oferit cunoștințe și abilități de dezvoltare prin intermediul platformei de învățare online PERCIPIO - oferind angajaților flexibilitate, accesibilitate și cursuri adaptate nevoilor actuale. PERCIPIO a oferit diverse domenii de învățare, de la management de proiect la vânzări și de la design la dezvoltare web. În plus, au fost oferite cursuri de limbi străine – engleză și germană. Toți angajații Telekom Mobile pot beneficia de acces gratuit la toate cursurile oferite prin PERCIPIO. Platforma de învățare putea fi accesată de angajați oricând, oriunde, de pe orice tip de dispozitiv (computer, tabletă, telefon mobil).



De asemenea, compania a oferit numeroase oportunități de învățare prin programul HealthyMe, descris în prezentul raport.

▪ OPORTUNITĂȚI PENTRU TINERELE TALENTE

În 2021 am continuat programul de Burse Profesionale, susținând studenții din facultățile tehnice din cadrul industriei și am oferit burse pentru studenții de la licee profesionale cu profil economic și de telecomunicații.

▪ EVALUARE PROFESIONALĂ

Toți angajații Telekom Mobile eligibili au fost evaluați pentru performanță. În companie, Sistemul de Management al Performanței continuă să faciliteze colaborarea și un set de obiective comune pentru toți angajații. Mai mult, din 2019, principiul cascaderii obiectivelor companiei a fost consolidat prin dezvoltarea unui sistem care să permită angajaților să-și identifice obiectivele individuale și contribuția la obiectivele companiei.

Compania oferă un pachet de beneficii care răspunde nevoilor angajaților și ale familiilor acestora: pachetul de servicii medicale, modelul individual flexibil de drepturi și beneficii, precum și oferte speciale prin parteneri. În modelul flexibil de beneficii individuale, angajații au dreptul să opteze anual pentru o serie de beneficii dintre cele oferite, într-o sumă fixă.

Beneficii:

Telekom Romania Mobile asigură următoarele beneficii pentru angajații săi:

▪ PACHET CORPORATE

Compania oferă telefon mobil și subvenție pentru angajații săi.

▪ PACHET DE SERVICII MEDICALE

Compania oferă angajaților pachete de servicii medicale prin parteneri de renume în domeniul sănătății din România.

▪ ASIGURARE

Angajații au dreptul de a opta pentru modelul flexibil de beneficii individuale pentru o asigurare de pensie privată de tip Pilon 3.

▪ FAMILIE

Famiiliile angajaților noștri sunt foarte importante pentru noi. Așadar, oferta noastră de beneficii include: cadou cash de Paște pentru angajați, cadou cash pentru copii de 1 iunie, cadou în bani pentru femei din 8 martie (cu condiția ca angajatul să selecteze aceste opțiuni în modelul flexibil de beneficii individuale).

De asemenea, compania oferă o serie de beneficii pentru naștere, căsătorie, deces, cadou de Crăciun pentru copii și altele, beneficii prevăzute în Contractul Colectiv de Muncă în vigoare, valabil la nivel de companie. În plus, angajații beneficiază de concediu de sarcină și de maternitate pentru îngrijirea copilului, în limita prevederilor legale.

▪ TIMP LIBER

Bonus de vacanță, bonus de Crăciun, bonus de Paște, decontarea cheltuielilor de vacanță sau tratament, sau bilet de vacanță pentru achiziționarea de servicii turistice în România (prevăzute ca opțiuni în modelul flexibil de beneficii individuale).

▪ ALTE BENEFICII

Tichete de masă, rambursarea cheltuielilor de transport (prevăzute ca opțiuni în modelul flexibil de beneficii individuale).

▪ STARE DE BINE

Compania oferă angajaților, prin parteneri, numeroase oferte speciale pentru produse și servicii de wellbeing, vacanțe, servicii financiar-bancare, sănătate și sport, educație și multe altele.

Wellness@home: O serie de videoclipuri scurte pe intranetul intern cu sfaturi și sugestii despre nutriție, exerciții fizice și probleme de sănătate musculo-scheletică. De asemenea, compania a oferit sesiuni de antrenament live cu antrenori personali experți pentru activitate fizică adaptată la condițiile de acasă, prin fostul program Healthy Me, care era comun pentru companiile fixe și mobile. În plus, în 2021 am continuat webinarii informative live, pentru bunăstare, auto-perfecționare și menținerea echilibrului dintre viața profesională și cea privată. Compania a oferit videoclipuri de instruire prin intermediul a 5 fluxuri ale programului Healthy Me, cum ar fi: corp sănătos, minte sănătoasă, învățare sănătoasă, comunitate sănătoasă și conducere sănătoasă.

În urma separării operaționale, în octombrie 2021, fostul program comun Healthy Me a fost adaptat într-o serie diferită de ateliere și seminarii web pentru a sprijini obiectivele noii companii de telefonie mobilă.

Beneficiile sunt aceleași pentru toate categoriile, diferențele sunt următoarele:

- Pentru cei cu contract cu jumătate de normă, beneficiile au fost acordate proporțional cu timpul efectiv lucrat.
- Pentru cei cu contract pe perioadă determinată, beneficiile au fost acordate proporțional cu durata contractului.

Toți angajații Telekom Mobile au participat la cursuri de sănătate și securitate în muncă în 2021, însumând 5.964 de ore de formare, cu o medie de 6,8 ore/angajat. În 2021, supravegherea sănătății și inspecțiile de siguranță ale angajaților s-au menținut la niveluri ridicate, ca și în anii anteriori și având în vedere restricțiile legale din cauza situației de pandemie.

În 2021, nu au existat accidente de muncă mortale din cauza naturii muncii.

În cursul anului 2021, un angajat al Telekom România Mobile Communications a fost implicat într-un accident minor, din cauza agresiunii umane. Angajatul nu a avut nevoie de asistență medicală sau concediu medical.

În 2021, Telekom România Mobile Communications a implementat acțiuni suplimentare de conștientizare în domeniul sănătății și siguranței. Declanșarea pandemiei de COVID-19 a dus la adoptarea schemei de lucru de la domiciliu, fiind implementate acțiuni ulterioare de conștientizare axate pe prevenirea accidentelor de muncă de la domiciliu, precum și pe menținerea unui echilibru sănătos între muncă și viață privată.

4 Responsabilitate socială, incluziune digitală și securitate

Telekom Mobile susține inițiative sociale pentru categoriile defavorizate, educație, digitalizare, dezvoltare tehnologică, protecția mediului și o viață sănătoasă, pentru a contribui la dezvoltarea durabilă a societății românești.

4.1 Responsabilitate în societate

Healthy Me

HEALTHY ME a fost o campanie importantă desfășurată în Telekom România, reprezentând o comunitate virtuală de oameni care doresc să-și mențină sau să-și îmbunătățească toate aspectele sănătății. Programul a fost creat la solicitarea angajaților noștri pentru că aceștia ne-au ajutat să identificăm punctele de suferință în timpul izolării, aspectele de incertitudine și problemele în contextul pandemiei. Le-am oferit un spațiu virtual comun în care i-am invitat să participe la evenimente sportive, de antrenament sau de învățare, să citească articole, recomandări și alte resurse menite să ne ajute să ne atingem sau să ne menținem bunăstarea în companie și să facem față unei varietăți de provocări personale. Programul a avut cinci componente: corp sănătos, minte sănătoasă, învățare sănătoasă, comunitate sănătoasă și leadership sănătos.



Corporate citizenship

Bursele Telekom

BURSELE TELEKOM

11 ani dedicați susținerii educației, explicați în cifre:



Telekom Mobile sprijină și încurajează tinerii în educație prin programul de responsabilitate socială „Bursele Telekom”. De la lansarea burselor, în 2010, peste 2.500 de studenți cu performanțe notabile s-au înscris în competiție, iar 125 dintre aceștia au beneficiat de burse acordate de Telekom Mobile. Compania a oferit un sprijin financiar de peste 440.000 de euro câștigătorilor celor unsprezece ediții ale programului. Pentru mai multe informații despre programul „Bursele Telekom”, accesați www.burseletelekom.ro.

Compania a oferit burse celor zece câștigători ai celei de-a unsprezecea ediții a programului de responsabilitate socială „Bursele Telekom”. Zece studenți au primit o bursă lunară în valoare de 2.230 de lei în perioada ianuarie-iunie și octombrie și decembrie 2021. Au obținut rezultate academice excepționale la discipline cheie și s-au remarcat prin proiectele extracurriculare și activitățile de voluntariat. Juriul „Telekom Burse” Ediția 2020 până în 2021 a fost compus din profesioniști din domeniul comunicării și din mediul academic: Emil Cazacu – Profesor de Inginerie, Facultatea de Inginerie Electrică, Universitatea Politehnică București, Mihaela Perianu – fondator și managing partner, AIMS Executive Search

& Consulting, Sorin Psatta – lector, Facultatea de Jurnalism și Științe ale Comunicării, Universitatea București și Director de comunicare integrată, Graffiti BBDO Romania, și Ruxandra Vodă – Director de comunicare corporativă, Telekom Mobile.

Patinoarul Telekom Arena

În 2021, Telekom România Mobile a continuat să susțină patinoarul Telekom Arena, administrat de Fundația Ion Țiriac. Compania a susținut singurul patinoar existent în zona București Ilfov cu scopul de a încuraja sportul în rândul copiilor, tinerilor și a sprijini echipele profesioniste de hochei pe gheață.

4.2 Digitalizare cu experiență de utilizator și agilitate

Telekom România a organizat prima conferință digitală cu tema „Experiența utilizatorului în timpul COVID-19: schimbări, provocări și o nouă perspectivă asupra utilizatorului”

Evenimentul a avut loc pe 27 ianuarie 2021 și s-a adresat profesioniștilor din User Experience Design și persoanelor pasionate de digital, precum și afacerilor care doresc să se adapteze la noua realitate. Conferința a fost transmisă în direct pe Facebook. Această inițiativă este o premieră pentru piața din România și a fost creată ca parte a platformei Telekom Digital Lab.

Anul precedent a schimbat comportamentul clienților, drept urmare, companiile au fost nevoite să răspundă noilor provocări și să se adapteze rapid. Noul context atipic a pus și mai mult în centrul atenției componenta User Experience Design, sau designul UX mai simplu, dar a adus și provocări multiple. Obiectivul conferinței a fost de a oferi altor companii și tuturor părților interesate informații despre cele mai recente idei și tendințe în UX design, incluzând atât expertiza Telekom România, cât și perspectiva și soluțiile specialiștilor cu experiență națională și internațională.

UX în timpul COVID-19: schimbări, provocări și o nouă perspectivă asupra utilizatorului

27 ianuarie

Ora 15:00

Pe pagina de Facebook Telekom Romania

Speakeri:

- Alina Catălina Bănuleasa**
Founder & Consultant
The School de Design
- Andrei Mihai**
Founder & Head of Design
UXProject
- Nica Lavinia**
UX Writer & Copywriter
Telekom
- Iulian Corunga**
Design Team Lead
eVision Industry Software
- Veronika Zsófia Szabó**
Product Designer &
Scrum Master
Aera Technology
- Alexandru Grigoriu**
Product Design
Consultant & Founder
Leonnade Studio
- Andreea-Zenovia Popescu**
Design Team Lead &
Mentor
Telekom & EIT Health
- Setin Măgănean**
UX Designer
Telekom
- Simina Harla**
Senior UX Designer
Visma

Digital Lab
powered by 9

În cadrul conferinței, nouă profesioniști, recunoscuți pentru expertiza în domeniu în România, au abordat tema din diferite perspective. Subiectele discutate au inclus Design Thinking, UX Pandemic Research, UX Consulting, UX Writing și Copywriting. Totodată, participanții au avut ocazia să descopere cele mai recente informații despre evoluția, oportunitățile și provocările industriei, în sesiuni extinse și intensive cu specialiștii invitați.

Telekom România a organizat conferința online „Agilitate în organizație – ce înseamnă și cum ne ajută să ne organizăm în noua realitate”

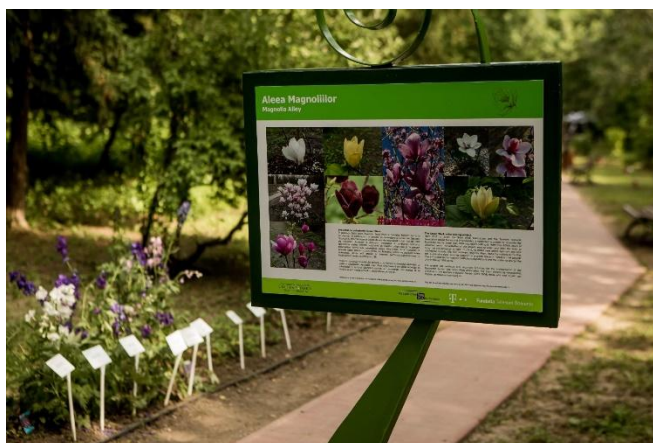
Telekom și-a continuat misiunea de a menține România conectată și a organizat cea de-a doua conferință digitală online din 2021 sub umbrela Digital Labs. Conferința intitulată „Agilitate în organizație – ce înseamnă și cum ne ajută să ne organizăm în noua realitate” a avut loc pe 11 mai 2021 în cadrul unei transmisiuni în direct pe pagina de Facebook a companiei. Participarea la eveniment a fost gratuită. Vorbitorii au fost mentori locali și internaționali, experți în transformare agilă și promotori ai principiilor agilității în afaceri responsabili de transformări locale și internaționale de succes.

Vorbitorii au folosit subiectele prezentărilor lor pentru a analiza eforturile organizațiilor de a îmbrățișa o cultură bazată pe agilitate și de a prezenta în mod transparent beneficiile și provocările adoptării principiilor agile atât la nivel individual, cât și la nivel organizațional. Experții au clarificat rolurile pe care trebuie să le joace angajații și membrii echipei pentru a funcționa conform principiilor agile și au evidențiat relația dintre organizațiile agile și părțile interesate ale acestora. Vorbitorii au folosit evenimentul pentru a-și împărtăși cunoștințele cu publicul, dar au prezentat și bune practici bazate pe experiențe de lucru în cultura agilă.

Conectarea celor neconectați

Primul spațiu verde din România cu bănci solare și WiFi gratuit

Telekom Mobile a susținut primul spațiu verde din România cu bănci solare și WiFi gratuit, din 2019, aceasta fiind o zonă din Grădina Botanică a Bucureștiului în care natura și tehnologia se îmbină. Spațiul oferă vizitatorilor minunile botanicii, alături de două bănci cu panouri solare care permit încărcarea telefoanelor cu porturi USB și de contact, împreună cu acces gratuit la internet WiFi. Este prima instalație de acest gen amenajată într-un spațiu verde din România.



Băncile permiteau vizitatorilor să-și încarce telefonul folosind porturile USB laterale sau prin contact direct, folosind o suprafață specială.

Oricine dorește să încarce poze din Grădina Botanică pe rețelele de socializare sau pur și simplu dorește să fie online poate face acest lucru accesând rețeaua WiFi gratuită oferită de Telekom Mobile (WifiBotanicabyTelekom). Băncile puteau fi folosite și în perioadele înnorate, deoarece aveau capacitatea de a stoca energia solară în zilele în care vremea este însorită. Proiectul a fost dezvoltat în colaborare cu Asociația TeamWork și Grădina Botanică București.

Donații prin mesaj text

Telekom Mobile a ajutat persoanele vulnerabile susținând ONG-urile românești în strângerea de fonduri, deschizând linii de mesaje text unde clienții pot trimite mesaje și pot contribui financiar la diverse cauze umanitare. În fiecare an, compania oferă servicii operaționale pentru cauze bune și facilitează ajutor pentru mii de oameni. Organizațiile interesate să aplice pentru o linie de donații prin SMS pot accesa site-ul <http://donatie.ro/>, care este administrat de Asociația pentru Relații Comunitare.

Stop furtului de identitate online

Premieră tehnologică: Telekom România a anunțat o aplicație care previne furtul de identitate în mediul online

În martie 2021, Telekom România a introdus o nouă măsură de protejare a clienților în mediul digital și de prevenire a fraudei prin furtul de identitate, o premieră absolută pe piața de telecomunicații din România, dar și în Grupul Deutsche Telekom.



Această măsură permite Telekom România să prevină una dintre cele mai răspândite fraude în mediul online. Aceasta presupune încheierea de abonamente pe nume reale, dar folosind fotografiile și identități furate. Noua aplicație folosită de Telekom înseamnă că este imposibil să încărcați o imagine de pe telefon în formularul de abonare deoarece fotografia este obținută live, online. Utilizatorul nu trebuie să descarce nicio aplicație pentru a utiliza această caracteristică.

Procedura implementată recent de Telekom România pentru achizițiile online de pe telekom.ro este descrisă aici. În cazul în care clienții doresc să achiziționeze un abonament cu sau fără telefon accesând telekom.ro de pe telefonul mobil, li se cere să facă un selfie și o poză a cărții de identitate. Aplicația nu acceptă încărcarea niciunui document.

În cazul în care achiziția se face de pe computer, utilizatorii primesc un link prin text pentru a accesa aplicația online și urmează procedura descrisă mai sus.

Platforma vocațională Futureproof



Peste 100.000 de români din Generația Z au testat platforma vocațională Futureproof lansată de Telekom

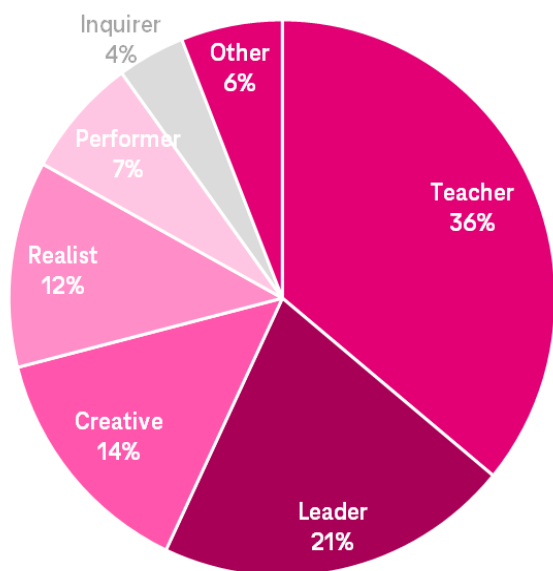
Proiectul Futureproof a fost lansat de Telekom la mijlocul lunii mai 2021. Platforma de suport Futureproof a fost dezvoltată pentru a demonstra potențialul uriaș al Generației Z și pentru a inspira tinerii să identifice oportunități pentru viitoare cariere și să descopere abilități pe care încă nu le-au exploatat.

Platforma a fost lansată în cele zece țări europene în care este prezent Grupul Deutsche Telekom, iar România a adunat al doilea cel mai mare număr de vizitatori unici, după Germania.

În centrul proiectului Futureproof este un instrument digital cu acces gratuit care ajută Generația Z să-și înțeleagă mai bine abilitățile și modul în care acestea sunt conectate cu viitoarele oportunități de carieră.

Instrumentul ajută Generația Z să vadă cum pasiunile, abilitățile, talentele și personalitatea lor sunt fundamentale pentru a-i sprijini să-și modeleze călătoria viitoare și cum pot folosi cel mai bine aceste atribute personale ca parte a carierei viitoare. În plus, rezultatele cumulate prezintă o perspectivă unică

Gen Z, identificând tendințele și schimbările cheie în lumea muncii, oferind perspective printr-o experiență personalizată, gamificată.



Peste 117.000 de profiluri individuale au fost create în aplicație, cumulativ, în cele zece țări în care activează Deutsche Telekom. 36% dintre respondenți au un profil de educator – au abilități de comunicare și împărtășire a cunoștințelor. 21% au arătat abilitățile liderilor și managerilor, iar 14% au arătat înclinații artistice și creative. În România, au fost create un număr estimat de 28.000 de profiluri.

Proiectul Futureproof a fost dezvoltat în colaborare atât cu tineri din Generația Z, cât și cu un grup divers de experți în aptitudini profesionale și angajare. Acesta își propune să conecteze utilizatorii la inspirație, sprijin peer-to-peer și să ofere acces ușor la o serie de materiale și instrumente inspiraționale pentru a descoperi abilitățile necesare pentru a modela o carieră viitoare. Acesta a fost susținut de către Billie Eilish, de șapte ori câștigătoare a premiului GRAMMY.

Optimizarea proceselor cu roboți

Telekom România a dezvăluit cum pot roboții software să lucreze pentru excelența clienților

La finalul celui de-al doilea trimestru al anului 2021, Telekom România opera peste 200 de roboți software sub umbrela digitizării, eficientizării proceselor interne și a interacțiunii cu clienții, ceea ce reprezintă o dublare față de cifrele din anul precedent. Peste 220 de procese au fost automatizate cu roboți software până la 30 iunie 2021. Acest lucru a adus multiple beneficii, inclusiv: o creștere cu 39% a numărului de clienți care primesc facturi digitale și o creștere cu 24% a numărului de clienți activi în aplicația MyAccount, comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut.

RPA este o tehnologie software care vizează automatizarea proceselor de afaceri și gestionarea roboților software care reproduce acțiunile oamenilor care interacționează cu sistemele digitale și software. Multe dintre sarcinile repetitive efectuate anterior de oameni au fost transferate către roboți software. Pionier în această direcție, Telekom România are acum o bogată experiență în optimizarea proceselor folosind RPA, pe care o împărtășește cu cei interesați să învețe cum pot îmbunătăți performanța afacerii și experiența clienților. Telekom România a organizat o conferință online cu acces deschis pe 21 septembrie 2021 sub titlul „RPA @Telekom – Punând roboții la lucru pentru excelența clienților”, care a fost transmisă în direct pe platformele LinkedIn și Facebook ale Telekom România. Conferința a evidențiat angajamentul companiei față de un proces de transformare pe termen lung bazat pe digitalizare și automatizare a proceselor, cu rezultate excelente în operațiunile interne și satisfacția clienților. Vorbitorii au fost membri din conducerea de vârf a companiei și experți interni și externi.

În esență, tehnologia RPA este una dintre cele mai avansate tehnologii de transformare digitală care poate fi implementată de organizații pentru a reduce costurile, a crește eficiența și securitatea prin automatizarea sarcinilor repetitive și pentru a asigura continuitatea afacerii în momente dificile.

Telekom România a lansat chatbot-ul ANA, pentru a oferi suport HR angajaților

În mai 2021, Telekom România a lansat chatbot-ul ANA, un asistent virtual care are rolul de a automatiza fluxurile de management al activităților legate de resursele umane interne și de a oferi suport „self-service” angajaților. Chatbot-ul a fost implementat de Future WorkForce, o companie specializată în automatizarea

proceselor de afaceri. Se bazează pe tehnologia DRUID pentru dezvoltarea de asistenți virtuali (chatbot) pentru organizațiile de mari dimensiuni.

ANA este dezvoltată și instruită pe tehnologia conversațională DRUID. Este accesibil prin intermediul platformei Intranet a companiei și se integrează cu aplicațiile interne de resurse umane, dar și cu roboții software operaționali dezvoltați folosind platforma de automatizare end-to-end UiPath. Chatbot-ul ajută la aprobarea cererilor de concediu și preia solicitări specifice HR de la angajații Telekom România, de exemplu certificate medicale sau de angajați, afișează zilele de concediu disponibile și actualizează datele lor personale folosind tehnologia de recunoaștere optică a caracterelor (OCR). În același timp, managerii au acces la un set de rapoarte standard prin conexiunea dintre ANA și roboții dezvoltați cu tehnologia UiPath. Acest lucru le permite să obțină informații centralizate despre angajați și echipă.

ANA include, de asemenea, o funcționalitate de tip FAQ pentru răspunsuri automate la întrebări generale referitoare la resursele umane. Răspunsurile vor fi perfecționate și extinse în timp, pe măsură ce chatbot-ul învață din interacțiunile directe cu utilizatorii.

Fiind unul dintre liderii tehnologici de pe piața locală, ne-am dorit să oferim aceeași experiență digitală modernă angajaților noștri, pe care o punem la dispoziție clienților prin intermediul asistentului virtual Tim. Colaborarea cu Future WorkForce ne-a permis să simplificăm și, în același timp, să eficientizăm procesul de interacțiune cu departamentul de Resurse Umane. ANA continuă promisiunea digitalizării și ne ajută să reducem semnificativ procesele care implică activitate de rutină.

4.3 Securitate

Pentru cei care au nevoie de conexiuni eficiente și schimb de date eficient, Telekom Mobile oferă soluții inteligente. Un nivel adecvat de securitate asigură o experiență optimă de conectare a clienților.

Lipsa de cunoaștere a riscurilor spațiului digital și prea multă încredere acordată furnizorilor de servicii digitale considerați experți în domeniu au făcut ca oamenii să aibă o mai mare încredere în securitatea produselor și serviciilor digitale pe care le folosesc.

Compania depune toate eforturile pentru a susține un nivel ridicat de securitate cibernetică, făcând investiții regulate în securitatea produselor și serviciilor sale. Prin dezvoltarea unui proces complex de monitorizare, ne asigurăm că toate informațiile despre clienți și datele cu caracter personal sunt protejate în mod constant împotriva utilizării greșite și sunt utilizate sau procesate numai în scopurile pentru care au fost colectate. Mai mult, pentru a consolida și mai mult securitatea, informațiile sunt criptate.

ABORDAREA MANAGEMENTULUI PENTRU A ASIGURA UN NIVEL OPTIM DE SECURITATE:

- Politica de securitate și [protecție a datelor](#) (definește standarde pentru a asigura un nivel adecvat de securitate necesar pentru protecția informațiilor și a tuturor datelor, inclusiv a datelor cu caracter personal).
- Codul de conduită privind confidențialitatea.
- Politica obligatorie pentru confidențialitatea datelor cu caracter personal în cadrul grupului DT.
- Politici separate / standarde principale de siguranță, care acoperă domenii precum:
 - Securitatea sistemelor IT;
 - Informații corporative și securitatea datelor cu caracter personal;
 - Securitatea sferei resurselor umane;
 - Prelucrarea datelor cu caracter personal ale clienților/angajaților;
 - Politica de evaluare a confidențialității și securității

Site-ul Telekom Mobile publică [informații despre prelucrarea datelor cu caracter personal](#), clienții fiind informați în mod transparent despre datele personale pe care le colectăm, în ce scopuri le folosim și drepturile pe care le au în legătură cu datele lor personale..

În anul 2021, Telekom România Mobile Communications a înregistrat un număr de 828 de solicitări privind exercitarea drepturilor în temeiul Regulamentului general privind protecția datelor (UE) nr. 2016/679.

ASIGURAREA SECURITĂȚII FIZICE ÎN TELEKOM MOBILE

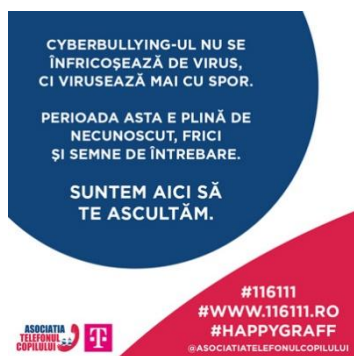
- Nu au fost înregistrate incidente de securitate fizică.*
- Au fost emise 592 de carduri de control acces și 2 insigne corporative.*
- Au fost efectuate 36 de evaluări ale riscurilor de securitate fizică.
- Au fost efectuate 5 vizite de inspecție de securitate fizică la fața locului.
- Au fost gestionate 1.219 solicitări ale persoanelor vizate.

*Din 1 octombrie 2021

Securitatea copiilor în mediul online

Angajamentul nostru pentru incluziune digitală

Lupta împotriva cyberbullying-ului



Telekom România și Asociația Telefonul Copilului au continuat campania împotriva cyberbullying-ului cu mesaje adaptate contextului pandemiei. Acest proiect facilitează raportarea cazurilor de abuz asupra copiilor, inclusiv îngrijirea online și abuzul fizic. Platforma de campanie www.116111.ro/ este o platformă educațională care adună informații utile despre modul în care pot fi raportate cazurile de abuz asupra copiilor, precum și modalități de a solicita consiliere de specialitate pentru astfel de cazuri. HappyGraff este o aplicație mobilă care funcționează ca un jurnal în care adolescenții își pot înregistra emoțiile ori de câte ori simt nevoia și au acces la sfaturi utile despre cum să gestioneze diferite situații cu condiții emoționale dificile. Aplicația mobilă poate fi accesată pe telefoanele

echipate cu sistem de operare Android și este disponibilă pentru descărcare gratuită în GooglePlay. Aplicația poate fi descărcată și de pe site-ul campaniei.

Securitatea copiilor în mediul online

Telekom Mobile se asigură că prin serviciile sale oferă conținut potrivit pentru toate grupele de vârstă. Pentru a face accesul la acest conținut cât mai ușor de gestionat și securizat, am luat măsuri pentru a ne asigura că informațiile furnizate de terți se bazează pe și sunt în conformitate cu legislația română. Un aspect important de care ținem cont este ca, în multe cazuri, copiii se adaptează mult mai repede decât părinții la tehnologie. Din acest motiv, părinții lor trebuie să fie foarte bine informați cu privire la serviciile facilitate de progresul tehnologic (cum ar fi apelurile vocale și SMS-urile, partajarea imaginilor, accesul la internet și navigarea pe rețelele de socializare). Necesitatea este urgentă, mai ales că, conform statisticilor, marea majoritate a copiilor navighează pe internet nesupravegheați, iar mulți dintre ei difuzează date personale vulnerabile. Acceptând și fiind conștienți de aceste amenințări, părinții ar putea aplica măsuri tehnologice și își pot educa copiii cu privire la utilizarea responsabilă a tehnologiei.

Coaliția Executivă pentru Copii

Telekom Mobile este membru al Grupului OTE-COSMOTE, iar Grupul Deutsche Telekom face parte din „Coaliția la nivel de CEO (CEO) pentru a face internetul un loc mai bun pentru copii”. Această platformă de autoreglementare a fost lansată de Comisia Europeană în decembrie 2011 și își propune să facă din internet un loc mai sigur pentru copii.



În ianuarie 2013, Deutsche Telekom s-a angajat să adopte un set de 25 de măsuri pentru a crește și mai mult siguranța online a copiilor. Acestea se aplică fiecărei companii din cadrul Grupului Deutsche Telekom, inclusiv Telekom Mobile.

Orice ajutor începe cu o inițiativă

Aflați mai multe despre cum puteți preveni abuzul online contactând 116 111, linia telefonică europeană pentru copii, administrată de Asociația Română de Telefon pentru Copii. Prin intermediul 116 111, puteți raporta și abuzul digital, cum ar fi hărțuirea online, expunerea copiilor la conținut ilegal de pe internet sau exploatarea online a copiilor. De asemenea, puteți solicita consultanță juridică gratuită de la specialiștii organizației. Informațiile pot fi transmise și la adresa de e-mail: telefonulcopilului@telefonulcopilului.ro. Vizitați www.116111.ro pentru informații relevante despre agresiune/intimidare.

Informații găsiți și pe portalul OradeNet (<http://oradenet.salvaticopiii.ro/>), portal legat de un program european care promovează utilizarea internetului de către copii și adolescenți într-un mod creativ, util și sigur în România.

5 Protecția mediului

Avem în vedere dezvoltarea produselor și serviciilor companiei și impactul pe care utilizarea acestora îl poate avea asupra mediului. În inițiativele noastre sociale, ne ghidăm după idealul unei economii circulare, prin construirea și reconstrucția sănătății generale a sistemului prin recuperarea, reutilizarea și reintroducerea cât mai multor materiale în ciclul economic.

În cadrul Grupului OTE, Reprezentanții/Coordonatorii Managementului de Mediu sunt numiți prin Hotărâri ale CEO-ului în fiecare țară. Directorii Grupului sunt informați sistematic de către reprezentanții Sistemelor de Management despre acțiunile, obiectivele și programele EMS.

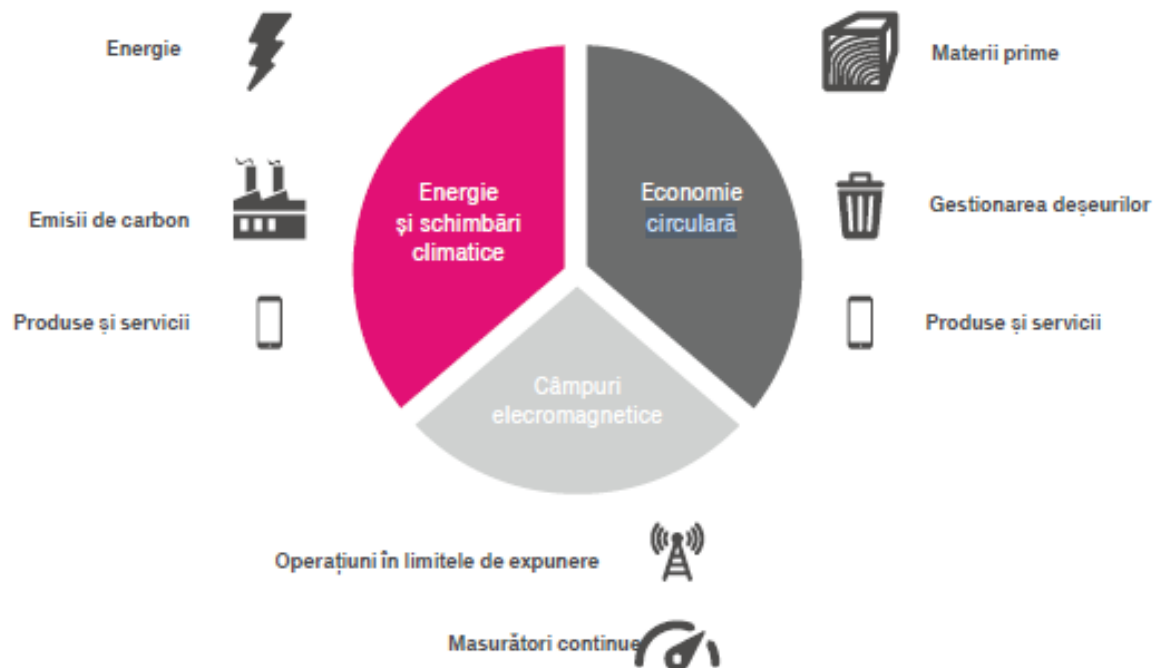
5.1 Economia circulară

Compania urmează strategia de economie circulară a Deutsche Telekom, care depune eforturi semnificative pentru a minimiza impactul operațiunilor noastre asupra mediului și pentru a face angajații și toate părțile interesate să conștientizeze importanța protecției mediului și acțiunile responsabile care trebuie întreprinse pentru a face acest lucru.

Prin urmare, compania:

- Aplică principiul „Reducere - Reutilizare – Reciclare” în toate activitățile sale.
- Prelungește durata de viață și utilizarea completă a echipamentelor oferite clienților și facilitează serviciile de reciclare a echipamentelor defecte.
- Informează și încurajează cetățenii să adopte practici de reciclare.

IMPLEMENTAREA STRATEGIEI DE MEDIU ÎN 3 PILONI



Design ecologic

Cum putem face produsele noastre mai durabile și reduce la minimum impactul lor negativ asupra mediului pe parcursul întregului ciclu de viață? Pentru fiecare produs, începem să răspundem la această întrebare foarte devreme în dezvoltarea produsului. „Ghidul pentru sustenabilitate prin proiectare” oferă dezvoltatorilor de produse informații specifice despre cum să procedeze. Orientările acoperă aspecte precum „ambalajul durabil”, „substanțele periculoase” și „dezvoltarea dispozitivelor orientate către durabilitate”. Această abordare este în concordanță cu scopul nostru de a îmbunătăți și extinde în mod continuu gama noastră de produse durabile.

Introducerea Eco Rating

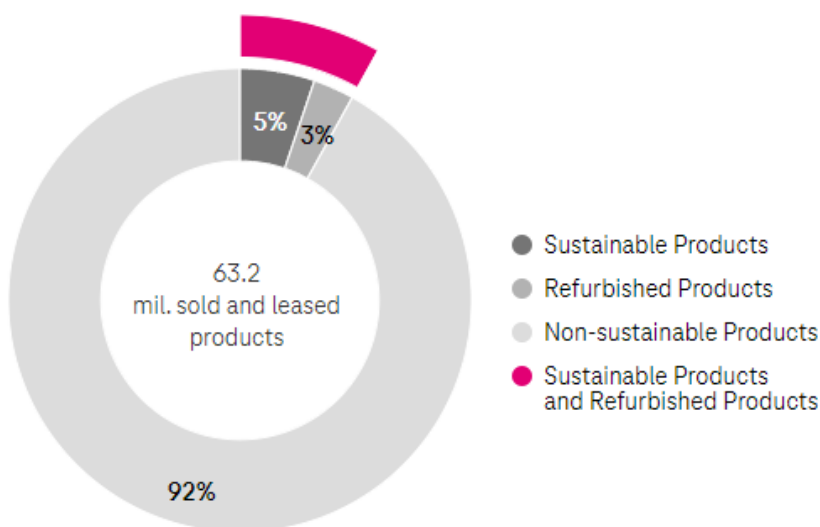
În 2021, în colaborare cu companiile de telecomunicații Orange, Telefónica, Telia Company și Vodafone, am lansat inițiativa Eco Rating, un nou sistem de evaluare a durabilității pentru telefoane mobile. Până la sfârșitul anului 2021, peste 150 de telefoane mobile diferite au fost evaluate în conformitate cu metoda Eco Rating. Scopul sistemului de rating este de a oferi consumatorilor informații consistente și precise despre impactul telefoanelor mobile asupra mediului pe parcursul întregului ciclu de viață, adică pe parcursul producției, utilizării, transportului și eliminării acestora.

Responsabilitate ecologică în achiziții

Lucrăm îndeaproape cu furnizorii noștri pentru a putea oferi produse ecologice. Într-o strategie de achiziții durabile care este valabilă în întregul Grup, am definit linii directe pentru procesele noastre de achiziții. Principiile noastre în acest domeniu sunt, de asemenea, consacrate în diferite seturi de reguli și standarde, cum ar fi Codul nostru de conduită pentru furnizori și ghidul nostru de achiziții (Leitfaden für den Einkauf). Politica noastră globală de achiziții stabilește criteriile de durabilitate care se aplică unității noastre de achiziții. Aceste criterii sunt luate în considerare pe parcursul întregului proces de achiziție.

Produse sustenabile ecologic

Oferim clienților noștri din ce în ce mai multe produse și servicii orientate spre sustenabilitate. Baza lor este „rețeaua verde” a Deutsche Telekom, care este alimentată 100% cu energii regenerabile. Folosim etichetele #GoodMagenta și #GreenMagenta pentru a evidenția aspectele cheie relevante ale produselor și serviciilor noastre.



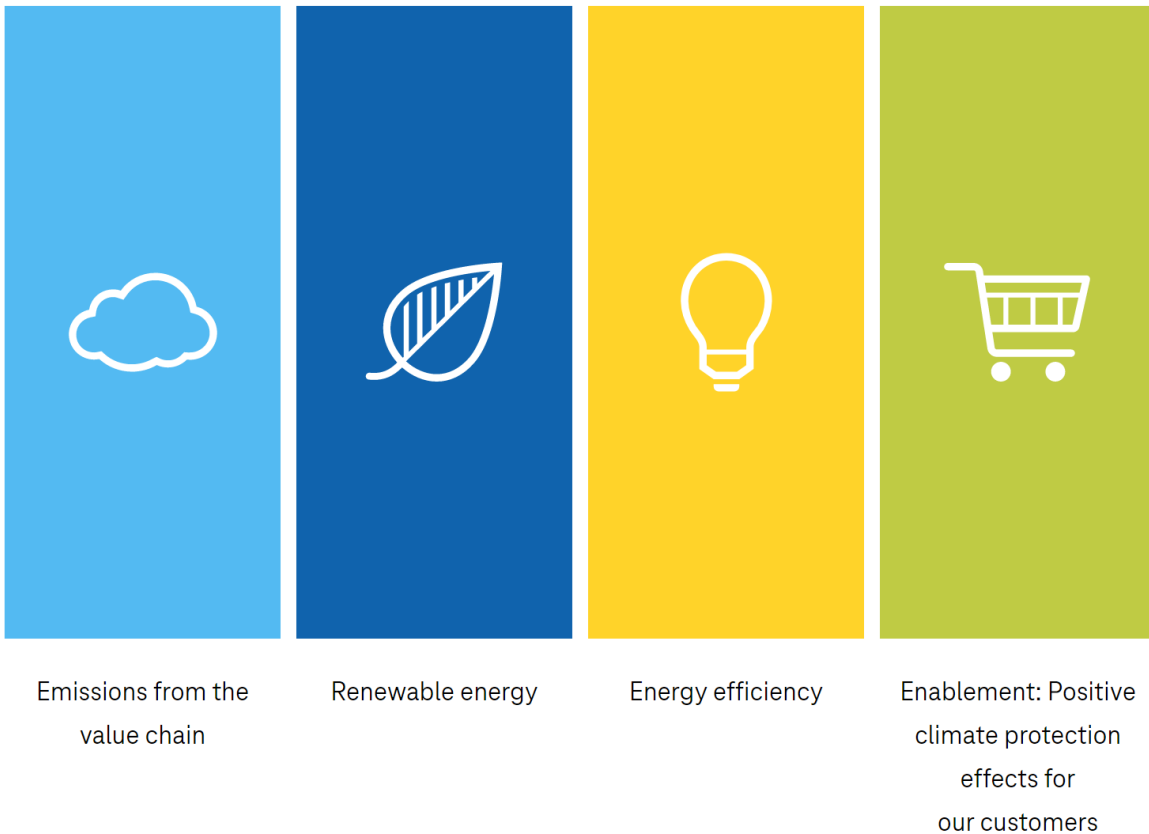
Sustainable products - Deutsche Telekom Group

Grupul folosește diverși indicatori de performanță pentru a măsura progresul nostru în extinderea gamei noastre de produse durabile. De exemplu, urmărim numărul de dispozitive durabile și renovate în segmentele noastre mobile și fixe. De asemenea, precizăm raportul dintre vânzările de produse durabile și vânzările totale ale tuturor dispozitivelor. Până în 2021, peste 40% dintre dispozitivele noastre de linie fixă vândute și închiriate la nivel de grup erau deja durabile.

5.2 Strategia de climat

Strategia noastră integrată în domeniul climei se bazează pe patru piloni: Emisii din lanțul valoric; energie regenerabilă; eficiență energetică; și activare: efecte pozitive de protecție a climei pentru clienții noștri. Am definit obiective și/sau indicatori cheie de performanță pentru fiecare dintre cei patru piloni.

The four pillars of our integrated climate strategy



Contribuim la lupta împotriva schimbărilor climatice acționând direct, reducându-ne propriile emisii de CO₂ și indirect, oferind servicii și produse cu o amprentă redusă de carbon. În termeni simpli, amprenta de carbon este cantitatea totală de dioxid de carbon emisă de o entitate. Menținând-o la un nivel scăzut pe parcursul ciclului de viață al produselor și serviciilor noastre, reducem amprenta de CO₂ a clienților noștri.

Obiectivele noastre în această direcție sunt aliniate cu strategia de protecție împotriva schimbărilor climatice a Grupului Deutsche Telekom, care urmărește, printre altele:

- Impact zero pentru emisiile directe și indirecte de CO₂ până cel târziu în 2025.
 - În 2021, TKRM a realizat 100% energie electrică verde în rețea, fiind astfel pe cale de a atinge obiectivul.
- Impact zero pentru emisiile din lanțul valoric până în 2040.
 - În 2021, TKRM a început să monitorizeze amprenta de CO₂ a clienților săi, asigurând astfel primele premise pentru atingerea obiectivului de mai sus.

Ce avem în vedere pentru a îmbunătăți eficiența energetică:

- Rețele de telecomunicații, care vizează tranziția către o rețea mai eficientă energetic;
- Clădiri, centre de date și magazine, cu accent pe utilizarea corectă și eficientă a echipamentelor instalate;
- Concentrarea echipamentelor și reducerea spațiului utilizat;
- Posturile noastre de lucru sunt proiectate pentru a fi ecologice, folosind echipamente eficiente energetic;
- Transport rutier, cu accent pe reînnoirea parcului de vehicule, dar și pe monitorizarea și controlul activității de transport.

Măsuri de conservare a energiei

Măsuri de conservare a energiei	Scop	Rezultat
Sisteme inteligente de contorizare în stațiile de bază cu consum mare de energie	Rețeaua de telecomunicații	Sistemele inteligente de contorizare sunt deja instalate în 32 de locații (România)
Închiderea rețelelor învechite tehnologic.	Rețeaua de telecomunicații	Oprirea echipamentelor de telecomunicații neutilizate
Modernizarea/Optimizarea infrastructurii	Rețeaua de telecomunicații	Îmbunătățirea fluxului de aer de răcire Îmbunătățirea izolării termice a încăperii Înlocuirea redresoarelor cu altele noi de înaltă eficiență Redimensionarea redresoarelor și a bateriilor
Echipe de răcire și supraveghere	Rețeaua de telecomunicații	Sisteme de răcire utilizate pentru răcorirea încăperilor de telecomunicații prin utilizarea temperaturii scăzute a aerului extern, reducând astfel consumul de energie al unității de aer condiționat. Supravegherea locațiilor pentru identificarea măsurilor de eficiență energetică
Modernizare mobilă	Rețeaua de telecomunicații	Modernizarea echipamentului de telefonie mobilă folosind componente cu consum energetic scăzut
Caracteristici energetice RAN	Rețeaua de telecomunicații	Dezactivarea unor niveluri de capacitate, în perioade cu trafic scăzut
Întreținerea generatoarelor de energie electrică	Rețeaua de telecomunicații	Program de mentenanță pentru generatoare (atât pentru 24 de ore, cât și pentru situații de urgență)
Măsuri energetice în clădiri și magazine	Magazine	Sisteme de iluminare LED în magazine
Măsuri energetice în centrele de date	Centre de date	Măsuri care vizează reducerea consumului energetic al centrelor de date (îmbunătățirea PUE)
Managementul energiei	Toate tipurile de instalații	Desfășurarea de audituri energetice, pentru identificarea măsurilor de implementat în vederea îmbunătățirii eficienței energetice a echipamentelor instalate

Emisii CO2

Tone echivalent CO2	2019	2020	2021
Emisii directe (Scopul 1)	1,842	1,000	1,1111
Emisii indirecte (Scopul 2) „emisii de la furnizori de utilități”	44,706	37,599	0
Alte emisii indirecte (Scopul 3)	216,215	346,496	161,965*
Total emisii CO2	262,763	385,095	163,076

*Valoarea arată emisiile de la Scopul 3 contorizate pentru ambele companii Telekom România. Pentru a evita dubla numărare, acestea au fost numărate o singură dată pentru valoarea grupului.

Telekom România, fiind aliniată la strategia climatică stabilită la nivel de grup, a avut ținte specifice pentru emisiile Scop 1, Scop 2 și Scop 3. Toate aceste obiective au fost atinse pentru anul financiar 2021.

Începând cu 2017, calculăm doi noi indicatori relevanți pentru activitatea noastră IT&C: **intensitatea carbonului și intensitatea energetică**. Odată cu extinderea rețelei, consumul de energie crește, iar indicatorii menționați mai sus exprimă într-un mod mai relevant corelația dintre volumul de date tranzitat în rețea și consumul de energie. După cum se poate observa din tabele, indicatorii relevanți sunt în scădere.

ESG KPI „intensitatea carbonului”

	2019	2020	2021
Kg CO2/Terabyte	414,09	134,71	3

Consum de energie

GWh	2019	2020	2021
Consumul de energie electrică	111,04	120,15	103,92
Încălzirea urbană și consumul de combustibil în clădiri	1,24	0,61	0,86
Consumul de combustibil (flota)	6,16	3,4	3,67
Total	118,4	124,16	108,45

ESG KPI „intensitatea energetică”

	2019	2020	2021
kWh/Terabyte	1.053,81	434,96	305

Consum de apă

Consum total de apă	2019	2020	2021
m ³	9.088	4.972	3.961

5.3 Resurse și deșuri

Prin politica și obiectivele noastre de mediu, suntem dedicați gestionării și reducerii impactului operațiunilor noastre asupra mediului. Astfel, am pus la punct un sistem de monitorizare a tuturor materialelor și resurselor pe care le folosim. Ne permite să identificăm potențialul de îmbunătățire și să stabilim măsuri specifice pentru a aborda acele probleme pe care le putem controla.

Pentru a crește eficiența materialelor și gestionarea deșeurilor, ne-am dezvoltat strategia bazată pe 7 principii cheie:

- Monitorizarea consumului de materiale asociate operațiunilor noastre;
- Reducerea utilizării materialelor cu impact ridicat asupra mediului în faza lor de producție;
- Prevenirea generării deșeurilor ori de câte ori este posibil;
- Reutilizarea materialelor ori de câte ori este posibil sau reciclarea acestora de către firme specializate;
- Gestionarea tuturor deșeurilor electrice și electronice pentru a preveni impactul asupra mediului;
- Dezvoltarea de produse și servicii care contribuie la dematerializare;
- Creșterea vizibilității și conștientizării importanței protejării mediului intern și extern, în vederea creșterii participării la activitățile de reciclare.

Deșeurile generate ca urmare a operațiunilor noastre mobile sunt clasificate în următoarele categorii principale, în funcție de criteriile specifice:

- Deșuri periculoase (baterii cu plumb, lămpi, baterii portabile, stâlpi de creozot);
- Deșeurile tehnice generate în timpul operațiunilor tehnice pe rețelele și sistemele noastre (de exemplu, cabluri, metale, echipamente electronice și de telecomunicații) și produse uzate (de exemplu, telefoane și accesoriile acestora etc.);
- Altele (categoriile de deșuri neincluse în categoriile anterioare, cum ar fi deșeurile reziduale).

Consumul de materiale

Tone	2019	2020	2021
Hârtie și carton	137,38	92,65	84,11
Lemn	0,14	0,32	0,77
Plastic	0,58	4,47	0,16
Total	138,11	97,44	85,04

Deșuri gestionate

Tone	2019	2020	2021
Deșuri reciclate	284,17	258,61	132,36
Deșuri nereciclate	168,85	175,03	401,90
Total	453,02	433,64	534,26

Obs: Toți indicatorii 2021 sunt calculați conform metodologiei DT.
Mai multe informații aici: www.cr-report.telekom.com/2021/management-facts/environment/waste-prevention-recycling#atn-19702-19703,atn-19702-19704

Indicatorii 2019 și 2020 au fost raportați folosind metodologii combinate OTE și DT.

Alte realizări din 2021:

Reducerea utilizării de materiale

- Hârtie - Utilizarea aplicațiilor IT în contextul programului mai larg de transformare digitală a Grupului OTE, a dus la economii de 135 tone de hârtie pentru România.
- Apă - Nu au avut loc deversări planificate sau neplanificate de apă în mediu, precum și nicio scurgere semnificativă în timpul anului 2021.

Efluenți și Deșeuri

Nu au existat scurgeri semnificative în timpul gestionării bateriilor și lubrifianților.

Stop risipei – începe să te preocupi!

Inițiative interne și externe de protecție a mediului -
#GreenMagenta Program

Telekom Mobile a dezvoltat numeroase inițiative pentru a-și digitaliza activitățile și a reduce amprenta asupra mediului:

- Fluturaș de salariu online pentru angajați;
- Dozatoare de apă în toate locațiile;
- Rapoarte digitalizate de cheltuieli de călătorie;
- Imprimantele setate la imprimare automată pe ambele fețe ale hârtiei și numai cartuș negru;
- Modele de închiriere (routere, modemuri și alte echipamente sunt închiriate prin contracte de închiriere). La sfârșitul contractului, acestea sunt recuperate pentru reutilizare, sau reciclate dacă este necesar;
- Campanii pentru migrarea facturilor în on-line: s-au desfășurat campanii permanente de conștientizare pentru migrarea clienților la facturarea electronică, alertându-i asupra acestei opțiuni în aplicația MyAccount;
- Reducerea cartelelor SIM (economii de plastic de 50% prin reducerea dimensiunii cartelelor SIM);
- Retur pentru telefoane și alte echipamente mici vândute în magazine (în fiecare locație avem recipiente pentru DEEE și WB&A, iar colectările periodice sunt efectuate de către partenerii noștri de reciclare); fluturași cu informații despre gestionarea acestor tipuri de deșeuri sunt disponibili clienților la punctul de vânzare;
- Instruire periodică a angajaților pe platforma de e-learning pentru colectarea selectivă a deșeurilor; recipiente de colectare selectivă sunt disponibile în fiecare locație pentru a crește rata de reciclare a deșeurilor generate. Responsabilitățile pentru echipamente electronice, baterii și ambalaje sunt transferate operatorilor comerciali autorizați pentru a atinge obiectivele de reciclare;
- Stâlpii de lemn periculoși colectați ca deșeuri sunt predați pentru incinerare cu recuperare de energie. Înlocuirea centralelor termice consumatoare de energie cu instalații mai eficiente;
- Conectarea treptată a stațiilor de bază ale Telekom Mobile la panourile fotovoltaice, acolo unde este posibil, pentru a înlocui sursele actuale de energie cu surse regenerabile de energie. Mai multe informații, aici: <https://mobile.telekom.ro/about-us/media/news/telekom-mobile-continues-to-invest-in-renewable-energy-for-a-green-future-as-part-of-its-environmental-strategy/article250313>



5.4 Câmpuri electrimagnetice

Monitorizăm continuu diverse aspecte cheie legate de activitățile noastre care pot avea un impact asupra mediului, precum și asupra sănătății și bunăstării societății. Ne dăm seama că trebuie să fim conștienți și să cartografiem provocările asociate rețelei noastre mobile, cum ar fi menținerea nivelurilor scăzute de zgomot, conservarea mediului și măsurarea impactului câmpurilor electromagnetice.

Impactul câmpurilor electromagnetice (CEM) este un subiect aflat sub observație de peste 40 de ani. Conștienți de preocupările legate de CEM, am adoptat Politica CEM care răspunde acestor preocupări prin transparență, prin creșterea vizibilității acestei teme precum și printr-o abordare științifică participativă.

Urmând Politica noastră EMF, am adoptat o serie de practici care ne ajută să monitorizăm, să analizăm și să comunicăm public toate aspectele EMF. Pe baza acestor practici, avem încredere că nivelurile câmpurilor electromagnetice din stațiile noastre de bază sunt semnificativ mai mici decât limitele impuse la nivel național, prin Ordinul nr. 1193/2006 a ministrului sănătății publice.

Acest ordin transpune Recomandarea 1999/519/CE privind limitarea expunerii publicului larg la câmpuri electromagnetice (de la 0 Hz la 300 GHz), ca document de referință pentru toate statele membre ale UE, aprobat de Comisia Internațională pentru Protecția Radiațiilor Neionizante. (ICNIRP), o organizație neguvernamentală recunoscută oficial de Organizația Mondială a Sănătății.

În anul 2021 au fost efectuate 13 măsurători ale câmpurilor electromagnetice de către ANCOM (Autoritatea Națională de Administrare și Reglementare în Comunicații) la dotarea stațiilor de bază Telekom Mobile, la solicitarea părților interesate externe. Prin intermediul senzorilor de monitorizare fix instalați în centrele urbane, ANCOM efectuează măsurători, iar rezultatele sunt disponibile publicului în timp real. În plus, ANCOM efectuează măsurători cu echipamente mobile care sunt și accesibile publicului. Mai multe informații despre Monitorizarea continuă a undelor electromagnetice în România găsiți aici: <https://www.monitor-emf.ro/map>.

Rețelele mobile funcționează pe baza emisiilor de unde electromagnetice, care provin în mare parte de la antenele mobile. În ceea ce privește transmisia undelor, antenele de radio și televiziune sunt asemănătoare cu cele ale telefoniei mobile, câmpurile electromagnetice sunt cu siguranță neradioactive, întrucât câmpuri similare sunt generate de alte aparate electrice, pe care le folosim zilnic: radiouri, televizoare, uscătoare de păr, monitoare, telefoane fără fir, mașini de spălat sau frigider.

5.5 Preocuparea pentru biodiversitate

Operăm o rețea largă de echipamente de telecomunicații (cum ar fi stații de bază și stații de comunicații fără fir). Unele dintre acestea vor ajunge inevitabil la a fi operate în habitate naturale sau ecosisteme protejate.

În România, în 2021, 32 de stații de bază au fost amplasate în ariile protejate ale ecosistemelor terestre din următoarele județe: Alba, Bihor, Brăila, Brașov, Caraș Severin, Gorj, Harghita, Mehedinți, Mureș, Salaj, Sibiu, Tulcea, Vâlcea, acoperind o suprafață totală de 0,0092 km². Toate „zonele operaționale protejate” sunt dezvoltate, instalate și exploatate pe baza studiilor de evaluare a impactului asupra mediului. Aceste studii sunt aprobate și concepute de autorități, în conformitate cu legislația națională.

Mai multe informații despre ariile protejate (de exemplu, locație, hărți, zonă, specii protejate etc.) sunt disponibile pe site-ul web relevant al Comisiei Europene (situri NATURA 2000) și convenția RAMSAR.

Toate instalațiile care funcționează în amplasamentele NATURA sunt complet licențiate de autoritățile de reglementare din România (Autoritatea Națională pentru Management și Reglementare în Comunicații). Toate clădirile/instalațiile/liniile de telecomunicații care sunt în prezent în uz și/sau instalate de Telekom Mobile sunt de asemenea înregistrate și informații relevante sunt disponibile.

Zgomot și impact vizual (relevant pentru standardul GRI 305)

Zgomot:

În general, impactul zgomotului din activitățile companiilor din Grupul OTE este nesemnificativ, întrucât se limitează la (a) funcționarea generatoarelor de energie electrică care sunt necesare în cazurile de întrerupere a curentului electric sau când nu există o alimentare fiabilă cu energie electrică, (b) sisteme de ventilație (de exemplu, unități de alimentare și evacuare) și (c) unitățile exterioare de aer condiționat situate pe acoperișurile clădirilor, fațade și spații deschise (de exemplu, turnuri de răcire).

- Funcționarea generatoarelor de energie electrică în zonele urbane este în conformitate cu prevederile prevăzute de legislație. În cazuri speciale, în care nivelurile de zgomot de la generatoare ar trebui reduse, se pun construcții de izolare fonică sau se instalează sisteme hibride, pentru reducerea orelor de funcționare a generatoarelor, sau se înlocuiesc unitățile vechi cu altele noi, mai avansate, care funcționează la niveluri de zgomot mai reduse.
- Pentru a reduce nivelul de zgomot de la sistemele de ventilație și/sau răcire la nivelurile prevăzute de legislație, se pun construcții de izolare fonică sau se înlocuiesc unități vechi cu altele noi, mai avansate, care funcționează la niveluri de zgomot mai reduse.

Impact vizual:

Companiile de telecomunicații au un impact vizual relativ mic asupra mediului. Cu toate acestea, pentru a minimiza orice impact:

- Dimensiunea noilor stații de bază care se construiesc acum a fost redusă.
- Sunt depuse eforturi pentru a aloca stațiile de bază în instalații comune cu celelalte companii de telefonie, astfel încât să se reducă toate impacturile potențiale, inclusiv impactul vizual general al stațiilor de bază mobile.
- Pentru instalarea unei noi infrastructuri de telecomunicații necesare furnizării serviciilor de comunicații se depun toate eforturile, în măsura în care este fezabil din punct de vedere tehnic, pentru a minimiza intruziunea vizuală produsă, în special în zonele urbane, prin amenajări și construcții adecvate care se îmbină bine cu mediul înconjurător.

5.6 Conformitatea cu legislația și reglementările

Respectăm îndeaproape prevederile legale și de reglementare. Menținem nivelul de zgomot al echipamentelor noastre sub pragurile legale prin programe de întreținere și înlocuirea echipamentelor vechi. În același sens, nivelurile undelor electromagnetice din toate stațiile noastre de bază sunt semnificativ mai mici decât limitele naționale.

În 2021, Structura de Mediu a companiei noastre nu a înregistrat nicio reclamație privind protecția mediului.

6 Managementul responsabil al riscului

6.1 Management de risc la nivel de organizație

Procesul complex de dezvoltare tehnologică generează pe de o parte avantaje, iar pe de altă parte costuri semnificative. Dinamismul evenimentelor și legăturile dintre ele îngreunează analiza lor în timp, dând astfel naștere la numeroase riscuri și incertitudini care se combină între ele și care sunt dublate de o lipsă acută de informare.

Din punct de vedere tehnic, contrar înțelegerii noastre generale, riscul și incertitudinea sunt două noțiuni total diferite. Incertitudinea denotă o lipsă de securitate sau de certitudine, generată de lipsa de informații. În aceste condiții, rezultatul unui eveniment este necunoscut și nu poate fi analizat, măsurat sau prezis. Riscul se referă la probabilitatea ca un anumit eveniment să se producă. În condiții de risc, o anumită persoană poate lua anumite decizii pe măsură ce se desfășoară lanțul de evenimente.

Totodată, trebuie să existe un anumit grad de pregătire în cazul evenimentelor cu probabilitate scăzută și care pot afecta un proces în mod pozitiv sau negativ. Când există un anumit risc, există și anumite informații disponibile la care ne putem referi.

În compania noastră, am reușit să dezvoltăm și să creăm abordări și proceduri eficiente pentru a minimiza riscurile și a evita incertitudinile, iar pentru a opera eficient în acest mediu volatil din cauza dimensiunii sale operaționale trebuie să anticipăm, să identificăm și să gestionăm orice riscuri care ar putea apărea.

Astfel, am creat un **Enterprise Risk Management Framework (ERM)** - un element central al guvernanței noastre corporative prin care riscurile și oportunitățile potențiale sunt identificate în prealabil, monitorizate și gestionate. Acest cadru este orientat spre valoare și se concentrează pe acoperirea tuturor riscurilor strategice, operaționale, financiare, de conformitate și de reputație.

Funcția Company Risk Management (ERM) din cadrul Telekom Mobile a dezvoltat și implementat o metodologie unificată de realizare a evaluării riscurilor de către toate departamentele sale care îndeplinesc cerințele de „evaluare a riscurilor la nivel de companie” impuse atât de standardul ISO 31000:2018, cât și cele impuse de legislația română.

Managementul și raportarea riscurilor

Responsabilitatea pentru managementul riscurilor aparține în primul rând managerilor noștri operaționali.

Pentru a asigura identificarea în timp util a potențialelor noi riscuri și pentru a fi la curent cu evoluția riscurilor existente, precum și cu măsurile de atenuare/prevenire a acestora, comunicăm trimestrial și ori de câte ori este necesar cu un număr de oameni cheie din domeniile noastre de activitate. În plus, revizuim rapoarte de management, rapoarte de grup, rapoarte financiare, rapoarte din industrie, indicatori macroeconomici și rapoarte de progres legate de inițiativele noastre strategice în curs sau planificate.

Echipa ERM identifică și înregistrează sistematic riscurile și apoi evaluează impactul și probabilitatea acestora pe baza modelelor convenite. Riscurile identificate de echipa ERM care **depășesc impactul de 500.000 EUR asupra EBITDA** sunt incluse în Raportul trimestrial ERM care este validat de Comitetul GRC (Comitetul de guvernare, risc și conformitate) și prezentat Consiliului de Administrație. Acest raport este utilizat atât în procesul de planificare și bugetare al anului următor, dar și în planificarea viitoarelor misiuni de audit intern.

Telekom Romania Mobile Communications certificări ale sistemului de management

În cadrul unui sistem integrat de management bazat pe ISO 9001, următoarele certificări au fost obținute de Telekom Romania Mobile Communications.

- ISO 9001: 2015 | Sistem de management al calității - Cerințe
- ISO 14001: 2015 | Sistem de management de mediu - Cerințe pentru ghidul utilizatorului
- ISO 45001: 2018 | Sistem de management al sănătății și securității în muncă - Cerințe
- ISO 27001: 2013 | Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Sistem de management al securității informațiilor. Cerințe
- ISO 22301: 2012 | Sistem de management al continuității afacerii - Cerințe
- ISO 31000: 2018 | Sistem de management al riscului - Principii și linii directoare (atestare)
- ISO 37001: 2016 | Sistem de management anti-mită - Cerințe cu ghid de utilizare
- ISO 37301:2021 | Sistem de management al conformității - Ghid (atestare)



6.2 Etică, risc operațional și conformitate

Cultura noastră de conformitate și integritate

În companie, „Conformitatea” definește modul în care vrem să acționăm, nu modul în care suntem obligați să acționăm. Cultura eticii și a integrității personale reprezintă fundamentul programelor noastre de conformitate bazate pe performanță, care susțin dezvoltarea.

Am reușit astfel să integrăm principiul conformității în toate activitățile noastre sub umbrela Sistemului de Management al Conformității (CMS), scopul final fiind acela de a susține și întări principiile noastre operaționale fundamentale: **transparență, justiție, profesionalism, integritate, respectarea cadrului legal și principiile etice.**

În munca noastră zilnică ne concentrăm pe:

- Creșterea gradului de conștientizare cu privire la riscurile de neconformitate;
- Dezvoltarea unei culturi bazate pe conformitate;
- Prevenirea comportamentului inadecvat;
- Detectarea și tratarea problemelor de conformitate;
- Oferirea de sfaturi necesare privind conformitatea.

În 2021, Telekom Mobile:

- nu a fost implicat în niciun incident de nerespectare a reglementărilor în materie de corupție;
- nu a fost implicat în niciun incident de nerespectare a reglementărilor privind prevenirea și combaterea spălării banilor;
- nu a avut plângeri sau dispute care au avut ca rezultat confirmări de discriminare la locul de muncă.

Sistem de management al conformității

Putem înțelege intuitiv conceptul de conformitate în sensul respectării unor reguli clare și corecte, având proceduri clare, făcând întotdeauna ceea ce trebuie și aderând la politicile interne ale companiei, precum și la principiile etice sau prevederile legale.

Fiecare dintre angajații sau partenerii Telekom Mobile trebuie să respecte și să lucreze în conformitate cu aceste principii.

Sistemul nostru de management al conformității se bazează pe cele mai bune practici în domeniu, deoarece acest sistem derivă din principii și standarde recunoscute la nivel internațional.



NE BAZĂM PE REGULI ȘI PRINCIPII ÎN TOT CE FACEM

Reglementările-cadru existente și politicile de [conformitate](#) cuprind toate domeniile în care interacționăm:

- Codul de conduită;
- Politica de evitare a corupției și a altor conflicte de interese;
- Politica pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;
- Codul de conduită al furnizorilor;
- Codul de etică pentru directorii financiari aflați în poziții de conducere;
- Politica privind acceptarea și acordarea de beneficii;
- Politica privind evenimentele;
- Politica privind donațiile;
- Politica privind sponsorizările;
- Politica privind cazurile de fraudă;
- Politica privind legea concurenței;
- Manual de instrucțiuni pentru verificarea integrității;
- Politica referitoare la evitarea hărțuirii sexuale;
- Politica privind sustenabilitatea;
- Principii călăuzitoare;
- Politica privind avertizorul de integritate.

COMPORAMENTUL NOSTRU ETIC

Codul nostru de conduită este un ghid cadru pentru comportamentul tuturor angajaților. Acesta reafirmă angajamentul nostru ferm de a respecta legile și reglementările aplicabile, precum și obligațiile specifice de comportament etic. Acest comportament, împreună cu alte idealuri pe care le împărtășim, este cel care ne sprijină în munca noastră. Principiul nostru de nediscriminare nu acoperă doar aspecte legate de sex, vârstă sau religie, ci acoperă și aspecte legate de abilitate, origine sau orientare sexuală. În plus, am stabilit un mecanism intern de raportare a tuturor întrebărilor, preocupărilor sau reclamațiilor legate de nediscriminare și de principiile Codului de Conduită. Informațiile pot fi adresate Departamentului de Conformitate, prin următoarele canale:

- Via e-mail: Compliance Department, Piața Presei Libere 3-5, City Gate (North Tower), Etaj 16, Sector 1, 013702, București, România;
- Via e-mail: whistleblowing.mobil.ROU02@telekom.ro și raportare.nereguli.mobil.ROU02@telekom.ro;
- Prin Formularul electronic de raportare a neregulilor (disponibil pe site-ul companiei și pe pagina intranet a companiei).

Riscuri legate de corupție și instruire în domeniul conformității

Orice activitate poate fi susceptibilă la riscul corupției. Infrațiunea de corupție activă este săvârșită de cei care inițiază „procesul sau acțiunea de corupție” (dare de mită), în timp ce corupția pasivă se referă la persoana (persoanele) care acceptă sau contribuie la „procesul de corupție” (luare de mită).

Cum menținem conformitatea

Programul nostru de instruire pentru conformitate este dezvoltat în jurul ghidurilor și politicilor interne, care sunt actualizate anual, ca parte a îmbunătățirii continue a Sistemului de management al conformității și a Sistemului de management anti-mită.

În fiecare an, Departamentul de Conformitate derulează un program de Evaluare a Riscului de Conformitate care evaluează riscul de conformitate în toate unitățile de afaceri. Rezultatele sunt prezentate Consiliului de Administrație.

De asemenea, pentru 2021, rezultatele celor 2 mari campanii de conformitate au fost:

- Campanie declarații de conformitate – rata de finalizare 85%;
- Campanie de conflict de interese – rata de finalizare de 83%.

În Telekom Mobile, pe parcursul anului 2021 a fost dezvoltat un program de e-learning pentru partenerii de vânzări cu tema noțiunilor de anticorupție și antifraudă. Rata de participare a fost de peste 95%.

6.3 Entitate responsabilă

În România, compania respectă Codul de conduită al Consiliului Român de Publicitate (RAC) pentru publicitate și comunicare. În 2021, RAC a emis 1 plângere pentru campanii publicitare, în care instrucțiunile Codului nu au fost respectate. RAC a sugerat Telekom Romania Mobile Communications să revizuiască conținutul de comunicare al campaniilor și să îl modifice în conformitate cu Codul.

În 2021, compania nu a fost amendată pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor în materie de concurență.

În anul 2021, la nivelul Structurii de Mediu din cadrul companiei, nu au fost înregistrate reclamații cu privire la operațiunile noastre.

Dispozitivele de telefonie mobilă comercializate de Telekom Mobile respectă reglementările internaționale și europene emise de RED, RoHS, ICNIRP. Etichetarea acestor dispozitive respectă și cea mai recentă legislație în vigoare. Pentru dispozitivele mobile, Telekom Mobile solicită furnizorilor săi Rata Specifică de Absorbție (SAR) și aceste valori sunt disponibile clienților în pachete de produse sau în rețeaua de magazine.

Produsele electronice vândute includ în ambalaj un manual de instalare detaliat sau oferă un link web pentru a descărca cu ușurință ghidul de utilizare și manualul dispozitivului. Manuale pentru utilizarea și instalarea în siguranță a echipamentelor Telekom Mobile sunt disponibile și pe site-ul oficial al companiei. Furnizorii sunt, de asemenea, obligați să atașeze produselor un certificat de garanție.

În 2021, companiei nu au fost aplicate sancțiuni financiare pentru nerespectarea vreuneia dintre problemele de mai sus.

Transparență în stabilirea prețurilor și tarifelor

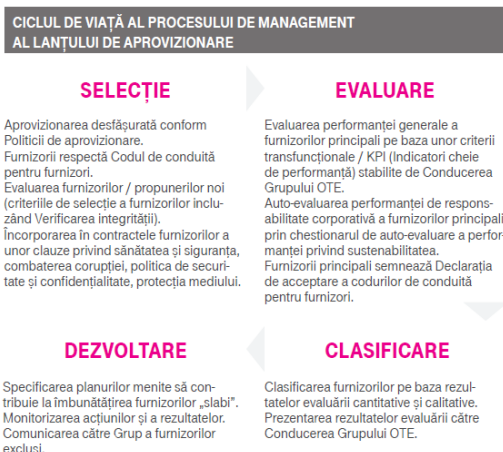
Telekom Mobile se angajează să mențină un proces de comunicare clar, simplu și transparent cu privire la prețuri pentru a oferi clienților săi un nivel ridicat de calitate.

Transparența acestor politici de prețuri, printre altele, se referă și la furnizarea de informații contractuale clienților, informațiile de preț fiind disponibile și pe site, în broșurile companiei sau prin centrele de servicii Telekom.

Reglementare 2021

Telekom Romania Mobile Communications a raportat în domeniul regulator 8 amenzi, 1 recurs și 2 penalizări non-financiare, costul amenzilor fiind în valoare de 168.745 euro.

6.4 Responsabilitate și sustenabilitate în lanțul de aprovizionare



Contribuim la stimularea economiei pe parcursul tuturor operațiunilor legate de lanțul nostru de aprovizionare. Astfel, susținem cu tărie faptul că prin crearea de oportunități de creștere durabilă la nivelul fiecărui segment al lanțului de aprovizionare reușim să generăm feedback pozitiv de care beneficiază toate părțile. O astfel de înțelegere holistică a durabilității oferă oportunități de dezvoltare pentru toți și promovează cooperarea echitabilă.

În plus, programul nostru de dezvoltare îi ajută pe furnizorii noștri strategici să implementeze sau să îmbunătățească bunele practici de afaceri, proces care duce la un impact social mai mare, o protecție mai bună și mai eficientă a mediului și o eficiență economică mai mare. Dezvoltarea acestui program se bazează pe 4 componente sau etape

cheie care garantează o interacțiune respectuoasă, conducând astfel la un rezultat reciproc avantajos. În spiritul acestor principii, creăm cadrul nostru de evaluare a furnizorilor care ajută la încorporarea celor mai bune practici din domeniu în activitatea de zi cu zi a tuturor entităților implicate.

Telekom Mobile și furnizorii

Furnizorii noștri își desfășoară activitatea în următoarele domenii de activitate economică: antreprenori, entități licențiate, servicii de consultanță, companii care vând echipamente și servicii de telecomunicații, companii care dezvoltă hardware și software de calculator, companii care vând utilizarea licențelor pentru drepturile de conținut, servicii administrative pentru clădiri / facilități, servicii de marketing, servicii de resurse umane, servicii de tipografie, servicii de corespondență.

79,63% dintre furnizorii noștri sunt din România, restul fiind din America de Nord și Asia.

	2019	2020	2021
Furnizori locali	230	201	215
Furnizori externi	44	44	55

Înțelegem importanța plății la timp a facturilor furnizorilor și impactul întârzierii plății. Avem o politică clară de achiziții și promovăm transparența în acest sens. În cazuri specifice acceptăm diferite condiții de plată în cazul furnizorilor vulnerabili, în special al întreprinderilor mici și mijlocii, dacă există o nevoie distinctă în managementul operațiunilor acestora pentru un termen de plată mai mic, care este negociat cu furnizorul și aprobat de către departamentele de Trezorerie și Taxe.

100% dintre noii furnizori în 2021 au inclus în contracte clauze privind sănătatea și securitatea în muncă, anticorupție, securitate și confidențialitate, protecția mediului. De asemenea, în 2021, 270 de furnizori au fost înregistrați în Registrul vânzătorilor, acceptând astfel prevederile Codului de conduită pentru furnizori

ai Grupului OTE. 100% dintre furnizorii potențiali - pentru toate achizițiile care depășesc 10.000 EUR pentru Telekom Romania Mobile Communications au fost revizuiți și verificați, cu excepția cazului în care au fost verificați în ultimii 2 ani. 100% dintre potențialii consultanți au fost verificați, indiferent de valoarea achiziției.

Codul de conduită al furnizorilor OTE Group stabilește cadrul pentru auditurile sociale, de mediu și de conformitate. Activitățile de monitorizare a furnizorului și a subcontractanților săi sunt efectuate pentru a evalua în mod eficient conformitatea efectivă a furnizorului și a subcontractanților cu Principiile Codului. Aceasta include dreptul pentru OTE Group și/sau reprezentantul său autorizat de a efectua audituri, inclusiv inspecții la fața locului și de a efectua chestionare și/sau interviuri cu angajații selectați la sediul furnizorului, șantierele de construcții și/sau alte locații în care se efectuează lucrări în numele furnizorului. Furnizorul recunoaște că OTE Group are dreptul de a solicita și de a primi informații suplimentare (de exemplu, prin intermediul sistemelor de evaluare OTE Group), dacă se consideră necesar. Dacă orice neconformitate cu Principiile este notificată către OTE Group, furnizorul sau subcontractantul are obligația de a coopera și de a furniza reprezentantului autorizat al OTE Group toate informațiile necesare și, ulterior, trebuie depus un plan de îmbunătățire dedicat pentru a fi implementat la momentul potrivit.

Mai multe detalii despre [Codul de conduită al Furnizorului](#) găsiți pe site-ul telekom.ro.

Cum ne selectăm furnizorii

Criteriile de selecție se bazează pe specificații tehnice, preț, condiții comerciale, aspecte contractuale și cerințe specifice de responsabilitate corporativă. Contractele cu toți furnizorii includ clauze sau anexe specifice privind sănătatea și securitatea în muncă, anticorupție, securitate, protecția mediului, confidențialitate și respectarea Codului de conduită pentru comunicații mobile Telekom România pentru furnizori. Este obligatoriu ca toate aceste clauze și specificații să fie acceptate de toți furnizorii, fără excepție.

Evaluarea furnizorilor

Furnizorii sunt selectați pe baza comenzilor de achiziție (PO) emise prin sistemele SAP-ERP pe o perioadă de 12 luni. Toți furnizorii selectați sunt evaluați de unitățile operaționale implicate și, de asemenea, fiecare furnizor trebuie să răspundă la un chestionar de autoevaluare.

Pentru a ne evalua furnizorii, am implementat un sistem dedicat – „Sistemul de evaluare a furnizorilor”.

Ratingul furnizorilor, realizat de unitățile operaționale implicate ale companiilor noastre, împreună cu chestionarele de autoevaluare completate de furnizori, sunt publicate în Sistemul de Evaluare a Furnizorilor al Grupului OTE, permițându-ne astfel să comparăm și să cuantificăm performanța furnizorilor.



7 Metodologia raportului de sustenabilitate

Obiectul raportării

Aspectele detaliate în raport vizează operațiunile Telekom Romania Mobile Communications S.A., prezentând în ansamblu acțiunile, provocările, rezultatele și realizările din perioada ianuarie - decembrie 2021. Acolo unde a fost posibil, am făcut comparații cu informațiile din anul precedent.

În acest raport, termenii „Telekom Mobile”, „TKRM”, „Noi”, „Companie” sau „Compania noastră” se referă la Telekom Romania Mobile Communications S.A..

Promovarea transparenței

Datele despre companie au fost prezentate anterior în 2015-2019 în rapoartele integrate de sustenabilitate ale grupului de companii Telekom România (respectiv companiile foste Telekom Romania Communications S.A. și Telekom Romania Mobile Communications S.A.), iar în 2020 și 2021 doar pentru Telekom România Mobile Communications S.A.. Pentru că dorim să îmbunătățim calitatea raportării noastre, suntem deschiși la comentariile dumneavoastră. Pentru orice sugestii sau întrebări, vă rugăm să ne contactați la: csr@telekom.ro.

Reportare în conformitate cu OMF 1938/2.09.2016, OMF 3456/01.11. 2018 și OMF 1239/30.12.2021.

Acest raport pentru anul 2021 prezintă indicatorii non-financiari ai Telekom Romania Mobile Communications S.A. în contextul îndeplinirii obligațiilor legale aferente Ordinului 3456 din 1 noiembrie 2018 emis de Ministerul Finanțelor Publice.

Informațiile din acest raport fac referire la Standardele Global Reporting Initiative (GRI), cel mai utilizat standard la nivel internațional pentru dezvoltarea unui raport de sustenabilitate, care permite companiilor să își prezinte public impacturile economice, de mediu și sociale.