

# Telefónica's Responsible Business Plan 2020

Unsere Zukunft. Unser Anspruch.

## Verantwortlich wirtschaften

Wir sind ein fairer und vertrauensvoller Partner für unsere Stakeholder.

Bis 2020 erreichen wir durchgängig gute bis sehr gute Ergebnisse in relevanten externen Bewertungen und unseren Stakeholderbefragungen.



## Leben in der digitalen Welt stärken

Wir begeistern alle Menschen für die digitalen Möglichkeiten und stärken ihre Kompetenzen im digitalen Lebensalltag nach ihren individuellen Anforderungen und Wünschen.

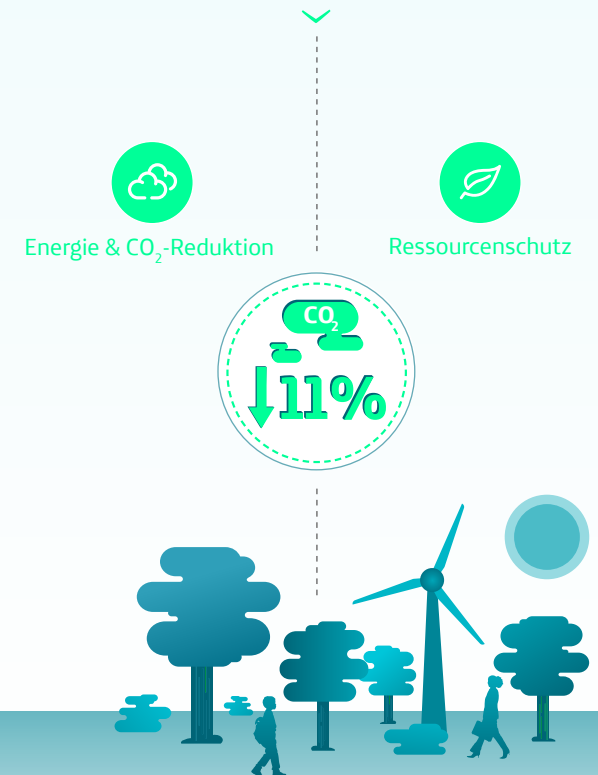
Bis 2020 profitieren jährlich über 50 Millionen Menschen von unseren Produkten und Programmen, die ein digitales und selbstbestimmtes Leben ermöglichen.



## Umwelt und Klima schützen

Wir nutzen die Möglichkeiten der Digitalisierung, um Rohstoffe und Energie einzusparen.

Bis 2020 reduzieren wir unsere direkten und indirekten CO<sub>2</sub>-Emissionen gegenüber 2015 um 11 %.



## Verantwortlich wirtschaften



### Compliance

**100 %**

Wir handeln regelkonform im Hinblick auf alle Gesetze, gesellschaftlichen Richtlinien und Wertevorstellungen. Bis 2020 streben wir eine extern anerkannte Zertifizierung unseres Compliance-Management-Systems an.



### Lieferkette

**100 %**

Wir fördern ein nachhaltiges Beschaffungs- und Lieferantenmanagement. Bis 2020 werden in 100 % der Einkaufsvorgänge mit unseren wichtigsten Lieferanten CR-Kriterien berücksichtigt.



### Arbeitgeber

**Attraktiv**

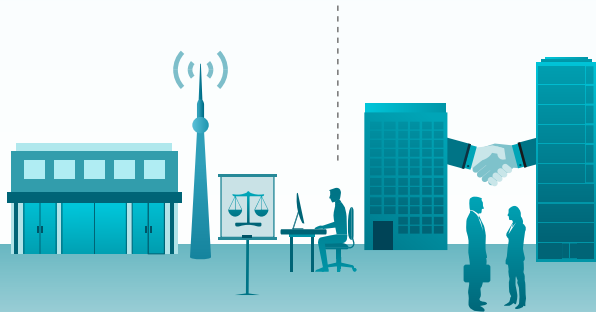
Wir positionieren uns bis 2020 intern wie extern als attraktiver Arbeitgeber und erreichen durchgängig gute bis sehr gute Ergebnisse in unseren Mitarbeiterbefragungen.



### Kunden

**Top**

Wir bieten unseren Kunden das beste Produkt- und Serviceerlebnis, neueste Innovationen und eine moderne Netzinfrastruktur. Bis 2020 bieten wir den besten Kundenservice mit der höchsten Kundenzufriedenheit in der Branche.



## Leben in der digitalen Welt stärken



### Digitale Inklusion

**10 Mio.**

Wir machen Menschen aller Altersgruppen fit für die digitale Welt. Mit bundesweiten Förderprogrammen wie Think Big, Tablet PCs für Senioren und unseren O<sub>2</sub> Gurus geben wir bis 2020 Inspiration und Hilfestellung für 10 Millionen Menschen.



### Nachhaltige Innovationen

**Fördern**

Wir treiben bis 2020 Technologien zur vereinfachten Vernetzung von Menschen, Geräten und Maschinen in der privaten und industriellen Welt voran. Ziel ist es, unsere Kunden bei der Realisierung von neuen Produkten und Geschäftsmodellen zu unterstützen, um so allen Gesellschaftsbereichen den Zugang zu digitalen Produkten zu ermöglichen.



### Datenschutz

**100 %**

Wir schützen die Daten unserer Kunden in allen Produkten und Prozessen und stellen sicher, dass alle Mitarbeiter in ausreichendem und gesetzlich vorgeschriebenem Umfang zum Datenschutz geschult werden. Wir setzen uns dafür ein, dass die Hoheit über die Daten bei den Kunden bleibt und sie ihr digitales Leben souverän gestalten können.



## Umwelt und Klima schützen



### Energie & CO<sub>2</sub>-Reduktion

**- 40 %**

Wir reduzieren unseren Energieverbrauch pro Datenvolumen bis 2020 um 40 % gegenüber 2015 und kaufen jedes Jahr 100 % der Energie, die wir selbst beschaffen und kontrollieren, aus Grünstrom ein – ohne den Zukauf von Kompensationszertifikaten.



### Ressourcenschutz

**+ 1**

Wir setzen bis 2020 jedes Jahr mindestens eine weitere relevante Maßnahme zum Schutz von Ressourcen in unseren Strukturen und Prozessen um.

