

*Telefonica*

Deutschland

# Gesonderter zusammengefasster nichtfinanzieller Bericht

---

Telefónica Deutschland Holding AG für das Berichtsjahr 2017

# Inhalt

<b>03</b>	<b>Über diesen Bericht</b>
<b>04</b>	<b>Geschäftstätigkeit der Telefónica Deutschland Group</b>
<b>05</b>	<b>Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Themen und Risiken</b>
05	Die Corporate-Responsibility-Strategie der Telefónica Deutschland Group
05	Erstellungsprozess des nichtfinanziellen Berichts
07	Bestimmung der wesentlichen Risiken
<b>08</b>	<b>Wesentliche nichtfinanzielle Themen</b>
08	Kundenzufriedenheit
11	Datenschutz und Informationssicherheit
13	Klimaschutz
16	Arbeitgeberattraktivität
18	Nachhaltige Innovationen
20	Antikorruption
<b>21</b>	<b>Bestätigungsvermerk Wirtschaftsprüfung</b>
<b>23</b>	<b>Impressum</b>

# Über diesen Bericht

---

Die Telefónica Deutschland Holding AG hat für das Geschäftsjahr 2017 gemäß dem „Gesetz zur Stärkung der nichtfinanziellen Berichterstattung der Unternehmen in ihren Lage- und Konzernlageberichten (CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz, CSR-RUG)“ einen gesonderten, zusammengefassten, nichtfinanziellen Bericht erstellt, der die Informationen der Telefónica Deutschland Group wie auch die der Telefónica Deutschland Holding AG beinhaltet. Der vorliegende Bericht wurde am 5. März 2018 unter der folgenden Webadresse öffentlich zugänglich gemacht: [www.telefonica.de/nfe](http://www.telefonica.de/nfe)

Der nichtfinanzielle Bericht ist von der externen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers GmbH mit „limited assurance“ geprüft worden.

Bei der Erstellung des nichtfinanziellen Berichts haben wir uns insbesondere bei der Beschreibung der Konzepte und der Darstellung verschiedener Leistungsindikatoren (KPIs) an den GRI-Standards orientiert. Verweise auf Angaben außerhalb des zusammengefassten Lageberichts sind weiterführende Informationen und nicht Bestandteil des gesonderten zusammengefassten nichtfinanziellen Berichts.

Für die umfassende Nachhaltigkeitsberichterstattung nach den GRI-Standards (Option Comprehensive) verweisen wir auf unseren Nachhaltigkeitsbericht, der ab Juni 2018 unter [www.telefonica.de/verantwortung](http://www.telefonica.de/verantwortung) zugänglich ist.

# Geschäftstätigkeit der Telefónica Deutschland Group

---

Mit über 47,6 Mio. Kundenanschlüssen zum 31. Dezember 2017 ist die Telefónica Deutschland Group einer der drei führenden integrierten Netzbetreiber in Deutschland. Auf dem Mobilfunkmarkt sind wir dabei führend mit insgesamt 43,2 Mio. Mobilfunkanschlüssen zum 31. Dezember 2017 und bedienen damit die steigende Nachfrage nach mobilen Dienstleistungen als Folge der Digitalisierung von immer mehr Lebensbereichen. Wir gehören zur Telefónica, S.A. Group, einem der größten Telekommunikationsunternehmen weltweit.

Das Geschäftsmodell der Telefónica Deutschland Group ist ausführlich unter *Grundlagen des Konzerns im zusammengefassten Lagebericht 2017* beschrieben.

# Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Themen und Risiken

## Die Corporate-Responsibility-Strategie der Telefónica Deutschland Group

Die Corporate-Responsibility-Strategie der Telefónica Deutschland Group verankert Corporate Responsibility (CR) auf allen Unternehmensebenen. Dabei haben wir die Auswirkungen und Risiken entlang der Wertschöpfungskette betrachtet. Die verantwortungsvolle Unternehmensführung basiert auf den drei CR-Schwerpunktfeldern mit direktem Bezug zu den Auswirkungen der Geschäftstätigkeit: „Verantwortlich wirtschaften“, „Leben in der digitalen Welt stärken“ sowie „Umwelt und Klima schützen“.

Die Abteilung Corporate Responsibility hat die Aufgabe, die CR-Strategie in Einklang mit der Unternehmensstrategie sowie der globalen CR-Strategie der Telefónica, S.A. Group zu entwickeln und umzusetzen. Unter der Verantwortung des Vorstands für Recht und Corporate Affairs der Telefónica Deutschland Holding AG steuert die Abteilung die gesamten CR-Aktivitäten. Sie überprüft in diesem Rahmen die Zielerreichung und initiiert neue Projekte. Dafür steht die CR-Abteilung in engem Austausch mit den Fachbereichen und nutzt dafür insbesondere das bereichsübergreifende CR-Komitee. Die CR-Ziele werden vom Gesamtvorstand geprüft und freigegeben.

Die Telefónica Deutschland Group ist ein fairer und vertrauensvoller Partner für ihre Stakeholder. Für das Unternehmen sind der transparente Austausch und Dialog mit ihren Kunden, Mitarbeitern, Lieferanten und allen weiteren Stakeholdern von hoher Bedeutung. Das gilt besonders für die regelmäßige Weiterentwicklung der CR-Strategie. Diese Leitprinzipien sind auch in den Geschäftsgrundsätzen und ethischen Standards des Unternehmens festgeschrieben, welche das tägliche Handeln bestimmen. Sie basieren auf den drei Grundwerten Integrität, Verlässlichkeit und Transparenz.

## Erstellungsprozess des nichtfinanziellen Berichts

Zur Erstellung des nichtfinanziellen Berichts haben wir im Jahr 2017 einen gesonderten internen Prozess aufgesetzt, um die Nachhaltigkeitsthemen im Hinblick auf die Anforderungen des Gesetzes zu analysieren und zu bewerten. Aus den wesentlichen CR-Themen wurden diejenigen ausgewählt, die hinsichtlich der Auswirkungen des Unternehmens auf die jeweiligen CR-Aspekte und auf den Geschäftsverlauf, das Geschäftsergebnis und die Lage der Telefónica Deutschland Group relevant sind.

Bestandteil des Prozesses war zudem die Ermittlung und Analyse der für das Geschäftsjahr aus Konzernsicht wesentlichen Risiken in ihrer Verbindung zu den Sachverhalten, die für den nichtfinanziellen Bericht von Bedeutung sind. Gemäß dem CSR-RUG sind ab dem Geschäftsjahr 2017 ergänzend Risikoszenarien zu berücksichtigen, die Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf nichtfinanzielle Aspekte abbilden.

### Materialitätsanalyse und Responsible Business Plan 2020

Als Ausgangspunkt des Prozesses diente die 2015 durchgeführte Materialitätsanalyse, bei der in einem strukturierten Verfahren 25 wesentliche Themen für die Telefónica Deutschland Group ermittelt und in eine Themenmatrix eingeordnet wurden. Die Analyse spiegelte die Ergebnisse einer Stakeholderbefragung, einer statistischen Analyse der Auswirkungen der Telefónica Deutschland Group entlang der Wertschöpfungskette, Workshops mit dem Senior Management sowie unternehmens-, markt- und branchenspezifische Studien wider.

Im Jahr 2016 haben wir mit unserem Responsible Business Plan 2020 zu diesen wesentlichen Themen übergreifende Ziele bis zum Jahr 2020 formuliert. Zu jedem Thema wurden klare Commitments formuliert, strukturierte Managementprozesse aufgesetzt, konkrete Ziele auf Maßnahmenebene formuliert und aussagekräftige KPIs entwickelt. Über den Responsible Business Plan 2020 wurde im CR-Report 2016 ausführlich berichtet.

## Prüfung und Aktualisierung der wesentlichen Themen im Hinblick auf das CSR-RUG

### Impactanalyse

Die im Zuge der Materialitätsanalyse ermittelten Themen und Ergebnisse haben wir 2017 erneut kritisch überprüft, um einerseits die Aktualität und Vollständigkeit der ermittelten Themen sicherzustellen und andererseits Veränderungen hinsichtlich der Auswirkungen und der Relevanz zu erfassen. Dies erfolgte u. a. im Rahmen von Workshops der CR-Abteilung mit allen relevanten Fachabteilungen und einem Abgleich mit Branchenaktivitäten und -studien.

In einem weiteren Schritt wurden diese Themen dabei vor allem hinsichtlich folgender Aspekte bewertet:

- Signifikanz der Auswirkungen durch die Telefónica Deutschland Group
- Einflussvermögen der Telefónica Deutschland Group auf die Auswirkungen
- Konsequenzen der Auswirkungen für die Telefónica Deutschland Group

Mit der Impactanalyse haben wir 15 aus den bisherigen 25 Themen der Materialitätsanalyse identifiziert, auf die die Telefónica Deutschland Group einen signifikanten Einfluss hat.

### Analyse der Geschäftsrelevanz

Im Anschluss an die Impactanalyse haben wir anhand festgelegter Bewertungsaspekte eine Bestimmung der Geschäftsrelevanz für die dabei als wesentlich identifizierten Themen vorgenommen. Beteiligt waren hier die relevanten internen Stakeholder.

Aus der Analyse wurden insgesamt sechs Themen als wesentlich abgeleitet, von denen sich vier Themen den Aspekten Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelange sowie Antikorruption/Bestechung zuordnen lassen. Zusätzlich sind die Themen Kundenzufriedenheit, Datenschutz und Informationssicherheit für den nichtfinanziellen Bericht identifiziert und dort aufgenommen worden. Diese zusätzlichen Themen haben eine hohe Geschäftsrelevanz für die Telefónica Deutschland Group, zudem gehen relevante Auswirkungen auf diese Themen vom Unternehmen aus.

So ist eine hohe Kundenzufriedenheit entscheidend für den Erfolg der Telefónica Deutschland Group. Zugleich haben unsere Dienstleistungen und Produkte bedeutsame Auswirkungen auf unsere Kunden. Dieser Verantwortung wollen wir mit Zuverlässigkeit und Qualität in Netzbetrieb und Kundenservice gerecht werden ([siehe Abschnitt Kundenzufriedenheit](#)). Unser Geschäftsmodell basiert zudem auf der Nutzung von Daten. Der Schutz aller uns anvertrauten Daten entsprechend den gesetzlichen Anforderungen und darüber hinaus ist für uns von höchster Wichtigkeit ([siehe Abschnitt Datenschutz und Informationssicherheit](#)).

## G 01/ Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Themen

### Wesentliche Themen der Telefónica Deutschland Group gemäß dem CSR-RUG

Kundenzufriedenheit

Datenschutz und Informationssicherheit

Klimaschutz

Arbeitgeberattraktivität

Nachhaltige Innovationen

Antikorruption

Der Aspekt Menschenrechte ist von uns als nicht wesentlich für die Darstellung im nichtfinanziellen Bericht bewertet worden. Dies begründet sich daraus, dass unser Unternehmen in Deutschland operiert und Menschenrechtsverstöße mit der Einhaltung bestehender Gesetze im Wesentlichen ausschließen kann. Auch der Großteil unserer direkten Lieferanten hat seinen Sitz in Deutschland bzw. agiert hier, womit auch in diesem Fall Menschenrechtsverstöße durch die Einhaltung der Gesetze im Wesentlichen ausgeschlossen werden.

## Bestimmung der wesentlichen Risiken

Unser Ziel ist es, positive Auswirkungen auf die einzelnen Aspekte zu erzeugen und negative Konsequenzen so weit wie möglich zu minimieren. Besonderes Augenmerk liegt auf den mit den wesentlichen Themen verbundenen Risiken und ihrer effektiven Reduzierung durch die von uns genutzten Managementkonzepte.

Für das Geschäftsjahr 2017 wurden die aus Konzernsicht wesentlichen Risiken bezüglich ihrer Verbindung zu den für den nicht-finanziellen Bericht relevanten Sachverhalten analysiert. Daran schloss sich die Beurteilung der Risikoszenarien im Hinblick auf die Eintrittswahrscheinlichkeit und das Schadenspotenzial auf die oben definierten nichtfinanziellen Themen an.

Analog zu den Kriterien des etablierten Risikomanagements (*ausführliche Beschreibung unter Risiko- und Chancenmanagement, im zusammengefassten Lagebericht 2017*) haben wir eine Nettobetrachtung der Risiken durchgeführt. Ausgehend von der bereits ermittelten Eintrittswahrscheinlichkeit wurde ein konservativer Ansatz gewählt und dabei wurden Risiken berücksichtigt, deren Eintritt als „wahrscheinlich“ oder „sehr wahrscheinlich“ angesehen wird.

Das Schadenspotenzial der Risiken für die relevanten Aspekte wurde durch die Kriterien der Schwere der Auswirkungen auf den jeweiligen Aspekt, der Anzahl der tatsächlich oder potenziell Betroffenen sowie der Möglichkeit zur Wiederherstellung des ursprünglichen Zustandes vor der Auswirkung bestimmt.

Im Rahmen dieser Risikobetrachtung haben wir lediglich beim Themenfeld Kundenzufriedenheit ein Potenzial für wesentliche Risiken nach CSR-RUG identifiziert, denen wir mit umfassenden Maßnahmen begegnen ([siehe Abschnitt Kundenzufriedenheit](#)).

# Wesentliche nichtfinanzielle Themen



Gemäß der den Gesetzesanforderungen entsprechenden Wesentlichkeitsbetrachtung und Risikoanalyse haben wir für den nichtfinanziellen Bericht folgende Themen als relevant festgelegt: Kundenzufriedenheit, Datenschutz und Informationssicherheit, Klimaschutz, Arbeitgeberattraktivität, nachhaltige Innovationen sowie Antikorruption.

## Kundenzufriedenheit

Die Digitalisierung bietet große Chancen für Wachstum und Wohlstand. Als digitaler Telekommunikationsanbieter wollen wir allen Menschen ermöglichen, am digitalen Leben teilzuhaben und die Errungenschaften der Digitalisierung so zu nutzen, wie es zu ihren Wünschen, Vorlieben und Gewohnheiten passt. Darin sehen wir die Basis für die Zufriedenheit unserer Kunden, die entscheidend für den Erfolg unseres Unternehmens ist. Wir verfolgen daher konsequent unser Ziel, bis 2020 einen der besten Kundenservices mit hoher Kundenzufriedenheit in der Branche anzubieten.

Dafür wollen wir unsere Marken optimal an den Kundenbedürfnissen ausrichten und neue Privat-, Partner- und Geschäftskunden für unsere Produkte und Services gewinnen. Ein fairer und respektvoller Umgang mit unseren Kunden ist uns dabei besonders wichtig. Das gilt auch angesichts aktueller Herausforderungen, wie des erhöhten Informationsbedarfs mit längeren Hotline-Wartezeiten, die sich aus der Markenmigration von BASE und E-Plus ergeben haben. Deshalb haben wir 2017 intensiv an der Erreichbarkeit unserer Mobilfunkhotline gearbeitet und diese verbessert.

Um die Kundenzufriedenheit zu messen, nutzen wir den Net Promoter Score (NPS) und den Customer Satisfaction Index (CSI) als zentrale Leistungskennzahlen. Der NPS zeigt die Bereitschaft des Kunden, eine Marke weiterzuempfehlen, und spiegelt so die ganzheitliche Zufriedenheit mit der Marke sowie ihren Produkten und Leistungen wider. Der NPS wird bestimmt durch unser Markenimage, die Netzwerkqualität, die Servicequalität, das Preis-Leistungs-Verhältnis, die Attraktivität des Produkt- und Serviceportfolios sowie den Innovationsgrad, welcher der Marke zugeordnet wird. Diese Treiber sind richtungsweisend für unsere Maßnahmenplanung.

Aufgrund der Bedeutung dieses KPIs haben wir im Sommer 2017 eine NPS Task Force gegründet mit dem Ziel, den NPS-Wert kontinuierlich zu verbessern. Dazu wurde ein umfangreicher Maßnahmenkatalog zur Optimierung von NPS entwickelt, dessen Status und Erfolge im regelmäßigen Turnus im B2C-Führungskreis diskutiert, bewertet und entsprechend nachgehalten werden.

Die zweite zentrale Leistungskennzahl, der Customer Satisfaction Index (CSI), ist eine extern durchgeführte, telefonische Befragung von unseren Privatkunden und denen der Wettbewerber. Die Erhebung erfolgt mehrmals im Jahr nach genau definierten Kriterien. Anhand des arithmetischen Mittels in der Beantwortung von drei Fragen kann die Abweichung der Kundenwünsche von der wahrgenommenen Leistung gemessen werden. Die Skala geht hierbei von 1 (sehr geringe Kundenzufriedenheit) bis 10 (sehr hohe Kundenzufriedenheit).

Unser Ziel ist es, den CSI-Wert von 7,18 aus dem Jahr 2017 zu stabilisieren und langfristig jedes Jahr zu erhöhen. Durch den Zusammenschluss von E-Plus und Telefónica lag unser Fokus auch 2017 auf Kundenmigration, Integration und Netzbau mit teilweise unvermeidbaren negativen Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit. Trotz der Herausforderungen des Unternehmenszusammenschlusses konnte 2017 die Kundenabwanderungsrate (Churn rate) im Vergleich zum Vorjahr stabil gehalten werden (2016: 1,6 %), die wir gleichfalls als wichtige Kennzahl für die Kundenzufriedenheit erheben.

### T 01/ Kundenzufriedenheit

	Einheit	2017
Kundenzufriedenheitsindex (CSI)	Index	7,18
Postpaid-Kundenabwanderungsrate (Churn für Postpaid-Anschlüsse) exkl. M2M	Prozent	1,6



Neben den genannten KPIs nutzen wir weitere Messgrößen, wie die Zufriedenheit der Kunden beim letzten Kontakt, den Anteil der Kunden mit gelösten Anliegen, die Freundlichkeit des Kundenbetreuers oder die Verständlichkeit der Informationen. Die Eignung der Kennzahlen für die Analyse der Kundenzufriedenheit überprüfen wir kontinuierlich und entwickeln die Messmethoden weiter.

## Qualität von Netz und Kundenservice entscheidend

Als wichtige Einflussfaktoren für eine höhere Kundenzufriedenheit sehen wir einen guten Kundenservice sowie ein ständig verfügbares Mobilfunk- und Festnetz an, denn unsere Privat- und Geschäftskunden vertrauen auf die Zuverlässigkeit unserer Leistungen und darauf, dass insbesondere Störfälle in den Netzen zügig behoben werden. Anderenfalls besteht das Risiko negativer Auswirkungen auf unsere Kunden; diese negativen Auswirkungen können materieller oder immaterieller Art sein. Damit wird eine mangelnde Kundenzufriedenheit erzeugt und diese kann Kundenverlust sowie Umsatzeinbußen nach sich ziehen.

Wir minimieren diese Risiken, indem wir ein umfassendes Monitoring unserer Netzwerkelemente sicherstellen und weiterhin in die Netzinfrastruktur investieren. Im Interesse der Kundenzufriedenheit liegt unser Fokus neben der Netzqualität, dem Preis-Leistungs-Verhältnis und der Produktqualität auch auf dem Angebot innovativer Marken sowie auf der Servicequalität. Deshalb optimieren wir neben der Qualität unseres Kundenservices auch die Kontaktmöglichkeiten für unsere Kunden und treiben die Digitalisierung zielstrebig voran. Dabei bauen wir die Serviceangebote im Selfcare-Bereich sowohl auf unseren Websites als auch innerhalb unserer Apps kontinuierlich aus, analysieren die Möglichkeiten zur Nutzung neuer innovativer Kanäle und setzen unser digitales Maßnahmenprogramm schrittweise um.

Die Netzintegration wurde im Jahr 2017 konsequent weiter vorangetrieben und Netzoptimierungsmaßnahmen werden mit dem Ziel umgesetzt, ein voll integriertes, mobiles High-Speed-Netz zu schaffen. In vielen Städten und Regionen ist die Netzintegration bereits weit fortgeschritten. Während der Integrationsarbeiten hat es für die Telefónica Deutschland Group oberste Priorität, die Auswirkungen auf ihre Kunden so gering wie möglich zu halten. Aufgrund der hohen Komplexität der technischen Arbeiten an den einzelnen Mobilfunkstandorten lassen sich temporäre Serviceeinschränkungen auf lokaler Ebene jedoch nicht immer vermeiden. Das neue Mobilfunknetz der Telefónica Deutschland Group soll die besten Standorte nutzen und die Versorgungsqualität verbessern. Am Ende soll eine optimale Netzinfrastruktur stehen, die konsequent am Kundennutzen ausgerichtet ist. Mit den Netzmaßnahmen wollen wir unseren Kunden ein leistungsstärkeres Mobilfunknetz für mobiles Telefonieren und Surfen bieten.

## Unsere Prioritäten im Jahr 2017

Auch 2017 haben wir intensiv daran gearbeitet, die Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu steigern und damit die CSI- und NPS-Werte zu verbessern.

### Technische Kompetenz für ein leistungsfähiges Netz

Für die effiziente Überwachung und Entstörung des Mobilfunk- und Festnetzes ist eine spezialisierte Abteilung verantwortlich. Zu ihren Hauptaufgaben gehört es, die Auswirkungen von Arbeiten im Netz für die Kunden so gering wie möglich zu halten, Kundenbeschwerden zu analysieren und Ausfälle schnellstmöglich zu beheben. Die internen Prozesse werden unter Berücksichtigung der technischen Rahmenbedingungen von den einzelnen Fachabteilungen kontinuierlich optimiert. Dabei wollen wir den Grad der Automatisierung erhöhen, zum Beispiel bei den eingehenden Kundenbeschwerden.

Bei der Analyse und Qualitätsmessung des Netzes arbeiten wir mit einem neuen Mess-Tool. Mit diesem von unserem Partner Huawei entwickelten Tool ist es möglich, die Datennutzung unserer Kunden technisch und qualitativ besser nachzuvollziehen – in Echtzeit und flächendeckend. Diese Informationen ermöglichen uns, die Ursache von Empfangseinschränkungen oder den Mehrbedarf an Kapazitäten an einem Mobilfunkstandort früher zu erkennen und direkte Maßnahmen einzuleiten. Die Einhaltung der Datenschutzanforderungen einschließlich der Anonymisierung ist bei diesen Prozessen für uns selbstverständlich.

### Kundenservice und Feedback auf allen verfügbaren Kanälen optimiert

Wir wollen, dass unsere Kunden bei jedem Serviceanliegen den von ihnen bevorzugten verfügbaren Kanal wählen können – ob online, telefonisch, per Brief, Chat, direkt vor Ort oder über Social-Media-Plattformen. Unser Ziel ist es, die Beschwerden nach Eingang so schnell wie möglich und entsprechend unseren Qualitätsstandards zu bearbeiten. Direktes Feedback zu unserem Kundenservice erhalten wir online über die FIT-Umfrage (FIT = Feedback & Insight Tool). Sie ermöglicht uns, die Zufriedenheit unmittelbar abzufragen und mit dem Kunden in einen direkten Austausch zu treten.

Bei den telefonisch eingehenden Beschwerden analysieren und identifizieren wir die Anrufgründe und Kundenwünsche über eine automatisierte Sprachanalyse. Damit können Anrufursachen systematisch erfasst und behoben werden. An das Kundengespräch schließt sich ein Prozess an, über den die Mitarbeiter Verbesserungsvorschläge und Kundenwünsche in das Unternehmen zurückspielen können. Diese werden im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses analysiert und im Hinblick auf Umsetzungsmöglichkeiten geprüft.

Um ungelöste Kundenanliegen als stärksten Treiber von Unzufriedenheit anzugehen, haben wir im Jahr 2016 einen FIT-Recall-Prozess entwickelt, der bereits in einigen Bereichen umgesetzt wurde und in anderen zurzeit getestet wird. Dies ist ein automatisierter Rückruf für Kunden, die in der Zufriedenheitsbefragung (FIT) angeben, dass das vorliegende Problem nicht gelöst worden ist.

Um die „Customer Experience“ zu verbessern, haben wir an der Vereinheitlichung und Vereinfachung der Kommunikation über den gesamten Lebenszyklus in der Kundenbeziehung gearbeitet. Zur Optimierung trägt bei, die einzelnen Etappen entlang dieses „Kundenlebenszyklus“ zu identifizieren und zu definieren, anschließend zu priorisieren und den Verbesserungsbedarf beim Kunden systematisch zu ermitteln.

Mit einer Callback-Engine haben wir beispielsweise unsere bestehenden Kontaktkanäle nun um eine zusätzliche Rückruffunktionalität zum Wunschtermin rund um alle Mobilfunkvertragsfragen erweitert. Diese haben wir 2017 mit ausgewählten Postpaid-Kunden getestet.

## Datenschutz und Informationssicherheit

Millionen Kunden nutzen jeden Tag die Kommunikationsnetze der Telefónica Deutschland Group und vertrauen unseren Leistungen. Wir setzen uns dafür ein, dass die Hoheit über ihre Daten bei unseren Kunden bleibt und sie ihr digitales Leben souverän gestalten können. Dafür schützen wir ihre Daten und diejenigen unserer Mitarbeiter, Partner und Investoren in unseren Produkten und Prozessen. Mit entsprechenden Systemen wollen wir eine datenschutzkonforme Geschäftstätigkeit der Telefónica Deutschland Group sicherstellen und handeln dabei transparent.

Datenschutz und Informationssicherheit sowie die Einhaltung relevanter Gesetze und Verordnungen sind zentrale Bausteine und Rahmenbedingungen unseres Handelns. Dies sichern wir durch die Etablierung interner Regeln und Normen zusätzlich ab. Dabei ergeben sich verschiedene Herausforderungen, wie etwa die Umsetzung der stetigen regulatorischen Veränderungen. Im Jahr 2018 fällt darunter bspw. die Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung, insbesondere der Datenportabilität.

In unserer Datenschutzrichtlinie haben wir klare Vorgaben zum Schutz personenbezogener Daten definiert, die teilweise sogar über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehen. Alle Mitarbeiter werden verpflichtend jährlich auf diesem Gebiet mit von uns entwickelten Online-Trainings und durch persönliche Schulungen weitergebildet.

In unseren Geschäftsgrundsätzen verpflichten wir uns zudem zur Wahrung der Informationssicherheit. Wir behandeln sensible Daten vertraulich und sichern sie gegen mögliche Zugriffe von unberechtigten Dritten, etwa über moderne Verschlüsselungsverfahren oder geografisch verteilte Rechenzentren bei einem standortbezogenen Ausfall. Alle Mitarbeiter werden verpflichtend mindestens alle zwei Jahre durch Online-Trainings zur Informationssicherheit geschult. Darüber hinaus führen wir vierteljährlich Präsenzs Schulungen zu unterschiedlichen Themen der Informationssicherheit durch.

Wir wollen die Einleitung von Verfahren wegen Verletzung datenschutzrechtlicher Vorschriften gegen uns möglichst ausschließen. Zudem sind wir bestrebt, das Verhältnis von eingeleiteten Verfahren aufgrund eines Verdachts zu tatsächlichen Verstößen gegen gesetzliche Vorschriften so niedrig wie möglich zu halten.

Im Geschäftsjahr 2017 gab es ein eingeleitetes Verfahren wegen Datenschutzverletzungen und Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften in diesem Bereich.

Es wurden keine Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes verhängt.

Im Zusammenhang mit der Informations- und Netzsicherheit kam es 2017 zu neun meldepflichtigen Sicherheitsverletzungen bzw. Vorfällen bezüglich Vertraulichkeit, Verfügbarkeit oder Integrität.

Es wurden keine Sanktionen in Form von Bußgeldern verhängt, die im Zusammenhang mit Sicherheitsverletzungen oder anderen Vorfällen im Rahmen der Netzsicherheit gezahlt wurden.

### T 02/ Datenschutz und Informationssicherheit

In Anzahl	2017	2016	2015
Eingeleitete Verfahren aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes (109a TKG)	1	4	3
Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes im laufenden Jahr	0	1	3
Meldepflichtige Sicherheitsverletzungen bzw. Vorfälle im Zusammenhang mit der Informations- und Netzsicherheit	9	8	4
Sanktionen in Form von Bußgeldern, die im Zusammenhang mit Sicherheitsverletzungen oder anderen Vorfällen im Rahmen der Netzsicherheit gezahlt wurden	0	0	0

### Datenschutz und Informationssicherheit regelkonform und systematisch managen

Wir verfügen über effiziente Strukturen und Prozesse, die sicherstellen sollen, dass es zu keinen Verstößen im Bereich des Datenschutzes und der Informationssicherheit kommt. Dazu zählt unser unternehmensweites Datenschutz- und Informationssicherheitsmanagement (DSMS und ISMS), mit dem die Prozesse zu Standards, Zielvorgaben, Verantwortlichkeiten, Trainings und die regelmäßige Kontrolle der umgesetzten Maßnahmen gesteuert werden. Die Verantwortung tragen in diesem Bereich der Datenschutzbeauftragte sowie der Chief Security Officer, die direkt an den CEO bzw. an den Vorstand der Telefónica Deutschland Group berichten.

Wir führen aktiv den Dialog über unser Datenschutzforum, in dem relevante interne Stakeholder vertreten sind, aber auch mit externen Partnern, wie der Bundesnetzagentur (BNetzA) und dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) als maßgeblichen Behörden.

Zur Prüfung der Umsetzung datenschutzrechtlicher Vorgaben führen wir sowohl interne als auch externe Audits bei Dienstleistern vor Ort durch. Hier haben wir klare Prozesse und Regelungen zur Einbindung von Subdienstleistern und entsprechende Vorgaben zu Verträgen (Auftragsdatenverarbeitung, ADV) etabliert.

Alle Mitarbeiter werden auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet und kontinuierlich in den Themen Datenschutz und Informationssicherheit geschult.

Wir handeln nach festen Regeln hinsichtlich der Meldung von Datenschutzvorfällen für alle Stakeholder. Unsere Datenschutz-Hotline dient hier als möglicher Kontaktpunkt zur Meldung von Vorfällen. Unsere Lieferanten und ihre Mitarbeiter können sich mit Beschwerden im Bereich Datenschutz über das Lieferantenportal der Telefónica Deutschland Group melden. Bei allen Anfragen zum Datenschutz streben wir eine schnelle und eindeutige Beantwortung an.

Vor der Einbindung von Daten in IT-Entwicklungs- und Analyseprozesse nehmen wir standardisierte Prüfungsschritte vor. Darüber hinaus sorgt unsere TÜV-zertifizierte Datenanonymisierungsplattform (DAP) im Rahmen eines dreistufigen Anonymisierungsverfahrens dafür, dass bei statistischen Analysen jeglicher Personenbezug bei Daten entfernt wird.

Die Umsetzung des Datenschutzes und der Informationssicherheit wird bei uns über verschiedene Richtlinien geregelt und abgesichert. Zu den maßgeblichen Rahmenwerken gehören der Konzernstandard Datenschutz als Grundlage des Datenschutz-Management-Systems sowie unsere Leitlinien zum Datenschutz, mit denen wir unsere Prinzipien im Umgang mit Daten und in der Kommunikation mit unseren Kunden und der Öffentlichkeit offenlegen. Daneben richten wir uns nach unseren internen Vorgaben zur Sicherheit (Security Global Policy) und unternehmensweit geltenden Regelungen für Mindestsicherheitsanforderungen (Corporate Rule on Minimum Controls). Ergänzt werden diese Vorgaben durch viele weitere Richtlinien, Normen und Verfahrensanweisungen, die verschiedene Datenschutzaspekte verbindlich regeln.

### Unsere Prioritäten im Jahr 2017

Im Bereich Datenschutz haben wir im Jahr 2017 insbesondere die Umsetzung der Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung in den Blick genommen und dazu ein unternehmensweites Projekt aufgesetzt. Durch GAP-Analysen und Bewertungen wurde der aktuelle Status unseres Datenschutz-Managements erhoben und mit dem Zielbild zu der bis Mai 2018 erforderlichen Umsetzung der neuen Vorschriften abgeglichen. 2017 wurden bereits erste technische und prozessuale Anforderungen umgesetzt.

Verbunden mit der Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung haben wir auch die Governance-Struktur des Datenschutz-Management-Systems einer umfassenden Überarbeitung unterzogen. Diese soll im ersten Halbjahr 2018 abgeschlossen werden, um daran anschließend die neue Struktur unternehmensweit einzuführen.

Im Fokus unserer Aktivitäten stand 2017 zudem die frühzeitige und umfassende interne Projektberatung. Die Abteilung des Datenschutzbeauftragten war von Beginn an in die Planung neuer Produkte und Prozesse involviert und hat die Fachbereiche zur datenschutzfreundlichen und -konformen Gestaltung beraten. Insbesondere im Zusammenhang mit der Neugründung unserer Tochtergesellschaft Telefónica NEXT haben sich zusätzlich relevante Beratungsfelder im Bereich der smarten Datenanalyse, des technischen Datenschutzes und des Internet of Things (IoT) ergeben.

Den konstruktiven Dialog mit externen Stakeholdern wie etwa der Bundesnetzagentur und dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) haben wir fortgeführt. Lang andauernde Verfahren vor den Behörden, z. B. zur Verkehrsdatenspeicherung, werden voraussichtlich 2018 abgeschlossen sein.

Zu unseren Prioritäten gehört es, regelmäßig, zielgerichtet und verständlich über die Art unserer Datenverarbeitung aufzuklären. Dazu haben wir insbesondere Standardisierungen für Datenschutzerklärungen etabliert und entsprechende Informationen auf den Websites unserer Konzernmarken verankert.

Im Bereich Corporate Security lag 2017 unser Augenmerk zum einen auf der Implementierung und Optimierung eines Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) für das zusammengeführte Unternehmen, das sich am Standard ISO 27001:2013 orientiert. Zum anderen haben wir uns auf den Aufbau einer funktionsfähigen Governance-Struktur mit übergeordneten Vorgabedokumenten und definierten Prozessen konzentriert.

Zudem ist der Monitoring- und Reporting-Prozess zur Überwachung und Steuerung der Informationssicherheit weiter optimiert worden. Das Corporate-Security-Emergency-Center (CSEC) haben wir als neuen Meldeweg für Sicherheitsvorfälle jeglicher Art ausgebaut. Zugleich sind die Security Assessments erweitert worden, die zur Prüfung der Systeme und Prozesse innerhalb der Telefónica Deutschland Group sowie bei Dienstleistern und Lieferanten dienen.

## Klimaschutz

Die Telefónica Deutschland Group hat sich zum Ziel gesetzt, die Umweltauswirkungen ihrer Geschäftstätigkeit zu verringern und das Klima zu schützen. Um Energie einzusparen und Treibhausgasemissionen zu reduzieren, investieren wir in energieeffiziente Technik und Gebäude, nutzen erneuerbare Energien, fördern eine schadstoffarme Mobilität und bieten unseren Kunden nachhaltige Produkte und Services.

Den größten Ressourcenverbrauch unseres Unternehmens verzeichnen wir im Bereich Energie. Energieeffizienz und CO<sub>2</sub>-Reduktion gehören daher zu unseren wichtigsten umweltbezogenen Ansätzen in der Wertschöpfungskette, die mit klaren Zielen unterlegt sind:

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

Unser wichtigster Hebel zur Senkung von Energieverbrauch und CO<sub>2</sub>-Emissionen ist die Netzwerktechnik, die mit knapp 94 % den größten Anteil am Stromverbrauch einnimmt. Unseren Energieverbrauch pro Datenvolumen wollen wir bis 2020 um 40 % gegenüber 2015 senken. 2017 verzeichneten wir einen Energieverbrauch pro Datenvolumen in Höhe von 0,25 GWh/PB.

Wir kaufen bereits heute 100 % der Energie aus Grünstrom ein – ohne den Erwerb von Kompensationszertifikaten. Das gilt für die Energie, die wir selbst beschaffen und kontrollieren, etwa für Netzwerk, Büros, Call-Center, Shops und Rechenzentren. Bei unserem gesamten Stromverbrauch, in den auch Dritte einbezogen sind, liegen wir mit 71 %<sup>1)</sup> Anteil regenerativer Energien auf dem Niveau des Vorjahres.

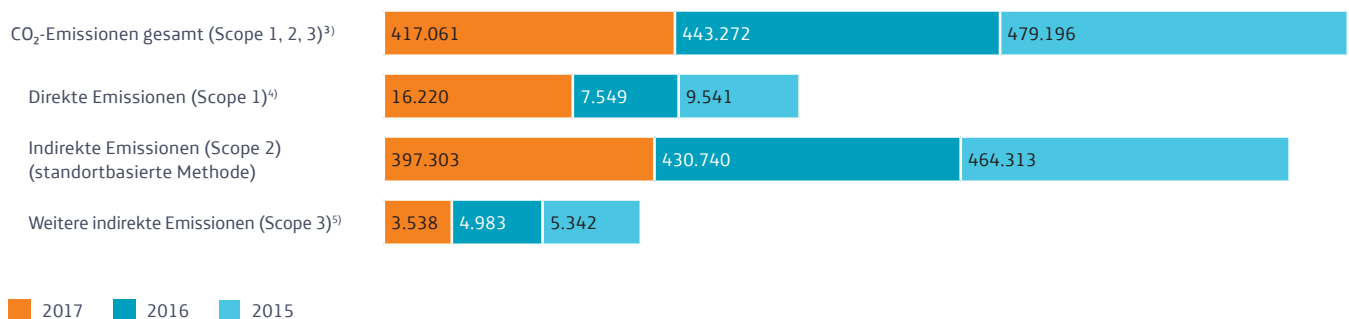
### T 03/ Klimaschutz: Energieverbrauch

	Einheit	2017	2016	2015
Energieverbrauch gesamt pro Datenvolumen	GWh/PB	0,25	0,30	0,41
Anteil des Gesamtstromverbrauchs aus erneuerbaren Energien	Prozent	71	74	74
Grünstromanteil bei selbst beschaffter und kontrollierter Energie	Prozent	100	100	100

Im Bereich Mobilität streben wir an, die durchschnittliche Flottenemission für die ab 2020 neu zugelassenen Firmenfahrzeuge mittels Anreizen auf 95 g CO<sub>2</sub>/km zu reduzieren. Die durch Geschäftsreisen verursachten CO<sub>2</sub>-Emissionen wollen wir bis 2018 um 10 % gegenüber dem Basisjahr 2015 senken.

### G 02/ Klimaschutz: Treibhausgasemissionen

#### In Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent (tCO<sub>2</sub>eq<sup>2)</sup>)



<sup>1)</sup> Durch Effizienzsteigerungen im Netzwerk konnte der Energieverbrauch im Jahr 2017 gesenkt werden. Da der Strom in diesem Bereich aus erneuerbarer Energie beschafft wird, sinkt der prozentuale Anteil des Einsatzes von Grünstrom in diesem Berichtsjahr in der Gesamtbilanz leicht.

<sup>2)</sup> CO<sub>2</sub>eq = CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> und N<sub>2</sub>O.

<sup>3)</sup> Die Berechnung der CO<sub>2</sub>-Emissionen (inklusive Scope 1 und Scope 2 in Grafik 02) erfolgt nach ISO 14064, Greenhouse Gas Protocol & ITU-T L.1420. Für die Umrechnung des Stromverbrauchs in CO<sub>2</sub>-Emissionen wird ein deutschlandweit einheitlicher Umrechnungsfaktor zugrunde gelegt unabhängig davon, dass ein Anteil von 71 % (im Vorjahr 74 %) aus regenerativen Energiequellen bezogen wurde. Die Telefónica Deutschland Group nutzt die Strom-Umrechnungsfaktoren des Umweltbundesamts (527 g CO<sub>2</sub> pro kWh für 2017; 535 g CO<sub>2</sub> pro kWh für 2016; 569 g CO<sub>2</sub> pro kWh für 2015). Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.

<sup>4)</sup> Der Anstieg unserer Scope 1 CO<sub>2</sub>-Emissionen ist durch eine neue Methode bei der Hochschätzung des Einsatzes von fluoridierten Treibhausgasen (F-Gasen) begründet.

<sup>5)</sup> Andere indirekte Emissionen (Scope 3) durch Geschäftsreisen (Flug- und Bahnreisen).

Mit der Erreichung unserer Ziele erwarten wir nicht nur Positiveffekte für die Umweltbilanz, sondern auch für unsere Geschäftszahlen, denn die Einsparungen durch eine gesteigerte Energieeffizienz im operativen Geschäftsbetrieb (OPEX) werden sich voraussichtlich bis 2020 auf insgesamt 15 Mio. Euro belaufen.

Zur Steuerung unserer Umweltbelange nutzen wir Umwelt- und Energiemanagementsysteme. Die Bürostandorte und eigenen Shops der Telefónica Deutschland Group sind bereits seit 2004 nach ISO 14001 und ISO 9001 zertifiziert. Unser Unternehmen verfügt zudem über ein Energiemanagementsystem gemäß ISO 50001, das 2016 zertifiziert wurde. 2017 wurde die Einhaltung der weltweit gültigen Standards für die drei genannten Managementsysteme der Telefónica Deutschland Holding AG durch externe Prüfung erneut bestätigt. Zur Steuerung der Themen haben wir die Funktionen eines Energie- und Umweltmanagementsystembeauftragten sowie eines Umweltkomitees intern eingerichtet. Umweltbelange und -ziele sowie die Maßnahmen durchlaufen ein jährliches Managementreview.

#### T 04/ Klimaschutz: Energieverbrauch

In GWh	2017	2016	2015
Energieverbrauch gesamt	791	843	859
Stromverbrauch gesamt <sup>1)</sup>	752	803	817
Davon Netzwerk und Rechenzentren	722	775	776
Davon Büros, Shops, Call-Center	30	28	41
Kraftstoffverbrauch gesamt <sup>2)</sup>	39	40	42
Energie aus erneuerbaren Energiequellen	536	591	602

<sup>1)</sup> Der Stromverbrauch ergibt sich aus den 2017 tatsächlich abgerechneten und teilweise prognostizierten Verbrauchsmengen je Stromabnahmestelle.

<sup>2)</sup> Der Kraftstoffverbrauch (in Form von Diesel, Erdgas und Fernwärme) umfasst die per Direktvertrag zwischen Versorger und Telefónica belieferten Einheiten.

#### Verbindliche Umwelt- und Energiepolitik

Als Grundlage unseres Handelns haben wir eine unternehmensweite Umwelt- und Energiepolitik verbindlich festgeschrieben. So ist unsere Umweltpolitik gemäß ISO 14001 in der Umweltrichtlinie verankert und beruht auf den folgenden Prinzipien:

Wir achten auf die strikte Einhaltung aller relevanten Gesetze, Normen und Standards auf lokaler und globaler Ebene. Unser Umweltmanagementsystem dient zur Verhinderung und Minimierung möglicher negativer Umweltauswirkungen unserer Aktivitäten und Infrastrukturen.

Unser Ziel ist die kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung unseres Unternehmens sowie seiner Produkte und Dienstleistungen auf Basis der Energie- und CO<sub>2</sub>-Ziele des Responsible Business Plan 2020. Dies wollen wir vor allem durch eine systematische Performancebewertung anhand der definierten Ziele gewährleisten.

Wir sind bestrebt, unseren ökologischen Fußabdruck zu verringern, etwa durch den effizienten Einsatz natürlicher Ressourcen und die Anwendung von Umweltkriterien in unseren Beschaffungsprozessen. Unsere Aufmerksamkeit gilt generell der Förderung einer kohlenstoffarmen Wirtschaft durch sinkende Treibhausgasemissionen und der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen, die unseren Kunden nachhaltiges Handeln erleichtern.

Unser Unternehmen handelt nach einer eigenen Energierichtlinie gemäß ISO 50001. Sie baut auf der Umweltrichtlinie auf und legt die Grundsätze des Umweltmanagements im Bereich Energie fest. Dazu gehört eine kontinuierliche Verbesserung der Energieeffizienz mit Hilfe des Umstiegs auf energiesparende Komponenten im gesamten Unternehmen.

Wir setzen uns verbindliche Ziele zur Senkung des Energieverbrauchs und CO<sub>2</sub>-Ausstoßes und sorgen für die Bereitstellung der notwendigen Ressourcen. Um den Einsatz erneuerbarer Energien zu fördern, beziehen wir bereits 100% Grünstrom. Wir verpflichten uns zur Etablierung allgemeiner Energiemanagementstandards und schrittweisen Umsetzung von Energiemanagementsystemen, die zur Verbrauchsreduzierung und zur höheren Effektivität unserer Prozesse beitragen.

Im Interesse des Umwelt- und Klimaschutzes suchen wir die Kooperation mit unseren Stakeholdern, wie etwa im Rahmen des Umweltpakts Bayern oder des Klimapakts Münchner Wirtschaft.

## Unsere Prioritäten im Jahr 2017

Der Zusammenschluss der Telefónica Deutschland Group und der E-Plus Gruppe hat dazu geführt, dass wir aktuell über die Durchführung verschiedener Maßnahmen insbesondere die Herausforderungen einer umweltverträglichen Netzwerk- und Bürostandortkonsolidierung angehen. Im Bereich Netzwerk, das zu unseren größten Energieverbrauchern zählt, haben wir eine Reihe wichtiger Energieeffizienzmaßnahmen vorangetrieben, die bis 2018 bzw. 2020 vollständig umgesetzt werden sollen. Dazu gehört die Modernisierung der 2G- und 3G-Netze, von der wir bis Ende 2018 eine Einsparung von 6 GWh bzw. 1,5 GWh erwarten. Im Rahmen der bis Ende 2018 laufenden Netzkonsolidierung durch Abschaltung und Rückbau von rund 14.000 Standorten und der Modernisierung der Netzinfrastruktur rechnen wir mit Einsparungen von ca. 202 GWh. Weitere Einsparungen von 50 GWh sollen durch die Abschaltung der DSL-Hauptverteiler bis 2020 erfolgen.

Im Bereich CO<sub>2</sub>-Management und Mobilität planen wir folgende Maßnahmen, um die bis 2018 bzw. 2020 gesetzten Ziele zu erreichen: Wir wollen gezielt und systematisch mehr Anreize innerhalb des Unternehmens schaffen, um die Anzahl der Fahrzeuge mit hohen CO<sub>2</sub>-Emissionen zu begrenzen und die Nutzung von Elektroautos finanziell zu fördern. Unsere Reiserichtlinie werden wir mit dem Ziel prüfen, zur Vermeidung von Reisen beizutragen sowie die häufigere Nutzung von Videokonferenzen und von Zugfahrten statt Flugreisen zu fördern. Zudem fördern wir aktiv das Arbeiten im Home-Office und entwickeln ein neues Konzept für emissionsreduzierte Fahrten zur Arbeit und nach Hause, das bis Ende 2018 realisiert werden soll.



## Arbeitgeberattraktivität

Unsere Mitarbeiter sind entscheidend für unseren Erfolg und nur mit dem Engagement unserer Mitarbeiter wird es uns gelingen, uns zu einem digitalen Telekommunikationsanbieter zu transformieren. Unser Commitment im Responsible Business Plan 2020 lautet daher: „Wir positionieren uns intern wie extern als attraktiver Arbeitgeber und erreichen durchgängig gute bis sehr gute Ergebnisse in unseren Mitarbeiterumfragen.“

So wollen wir die besten Talente auf einem umkämpften Arbeitsmarkt gewinnen und unsere Mitarbeiter motivieren, mit uns gemeinsam zu wachsen. Besonders wichtig sind uns dabei ein faires, respektvolles und vertrauensvolles Miteinander, ein hohes Engagement der Mitarbeiter und ein gutes Arbeitsklima.

Unsere Personalstrategie basiert auf unserer Unternehmensstrategie und den Unternehmenszielen. Zu den Schwerpunkten zählen Dialog, flexible Arbeitszeitmodelle, das Gesundheitsmanagement, Aus- und Weiterbildung, verschiedene flexible Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten und unser Rahmensozialplan. Angaben zum Diversitätskonzept sind in der Erklärung zur Unternehmensführung im zusammengefassten Lagebericht 2017 zu finden.

Jedes Jahr führen wir online, anonym und auf freiwilliger Basis eine Umfrage unter allen Mitarbeitern der Telefónica Deutschland Group durch. Damit messen wir das Engagement der Mitarbeiter und das allgemeine Arbeitsklima („Mitarbeiterzufriedenheit“). Diese Ergebnisse werden zum intensiven und offenen Dialog in den Geschäftsbereichen und Teams genutzt. Wo sinnvoll, leiten wir firmenübergreifend und in den einzelnen Teams Maßnahmen zur Verbesserung ab und setzen diese um. Zudem fließen die Erkenntnisse in unsere Personalstrategie und damit verbundene Aktivitäten ein. Interne Zielvorgaben helfen uns dabei, die Mitarbeiterzufriedenheit weiter zu steigern und zu steuern.

Für die Evaluation ist die Rücklaufquote der Umfrage ein wichtiger Indikator. 2017 betrug diese 68 % und konnte damit weiter erhöht werden. Unser Ziel ist es, die Rücklaufquote bis 2020 auf 70 % zu steigern.

Dazu stellen wir sicher, dass die Mitarbeiterumfrage auf verschiedenen Kommunikationskanälen durch die Vorstandsmitglieder angekündigt wird, und bitten alle Mitarbeiter um ihr offenes und ehrliches Feedback. Die Vorstandsmitglieder erhalten im Laufe der Umfrage eine Rückmeldung zur Teilnahmequote und erinnern bei Bedarf noch mal an die Teilnahme, immer unter Wahrung der Freiwilligkeit und Anonymität.

Für die Messung der Arbeitgeberattraktivität der Telefónica Deutschland Group nutzen wir die Entwicklung der externen Bewerberzahl pro ausgeschriebene Stelle und Jahr. 2017 registrierten wir 11,9 Bewerber pro ausgeschriebene Position. Dieser Wert ist für uns noch zu gering. Daher verfolgen wir das Ziel, den Wert zu steigern. Unsere große Herausforderung im Recruiting liegt in der Besetzung der Vakanzen im Technologiebereich und im Vertrieb. Dazu setzen wir auf neue Recruitment-Maßnahmen wie Datathons, Meet-ups und Basecamps. Zur Gewinnung von jungen Talenten nutzen wir neue Personalmarketingkanäle wie Snapchat und führen zielgerichtete Social-Media-Kampagnen durch. Zudem haben wir das Mobile- und Video-Recruiting eingeführt, damit sich unsere Kandidaten zu jeder Zeit und von jedem Ort aus bewerben können.

### T 05/ Arbeitgeberattraktivität

	Einheit	2017	2016	2015
Mitarbeiterzufriedenheit:				
Ergebnis Arbeitsklima und Engagement	Prozent	67	61	67
Rücklaufquote bei der Mitarbeiterumfrage	Prozent	68	65	64

Anzahl externer Bewerber pro ausgeschriebene Stelle im Jahr 2017: **11,9**

### Integration verantwortungsbewusst gestaltet

Auch 2017 stand die Unternehmensintegration im Vordergrund, die wesentlichen Einfluss auf Mitarbeiterzufriedenheit und Arbeitgeberattraktivität hatte. Für uns ist es dabei überaus wichtig, dass alle Maßnahmen im Zuge der Integration und Transformation so sozialverträglich wie möglich erfolgen und gleichzeitig qualitativ hochwertige Regelungen sowie die bestmögliche Sicherheit für bestehende Arbeitsplätze erreicht werden.

Mit dem bis 2018 geltenden Rahmensozialplan und gemeinsam mit den Fachbereichen und den Arbeitnehmervertretungen gestalten wir die Restrukturierung konstruktiv und vertrauensvoll. Dazu trägt auch eine transparente Kommunikation innerhalb des Unternehmens bei – ergänzend zu den vorhandenen Anlaufstellen unserer Personalorganisation und des Betriebsrats.

Mit Blick auf den Abschluss der Integration und zur Zukunftssicherung des Unternehmens wurde im Jahr 2017 die Personalstrategie neu aufgesetzt und auf die aktuellen Unternehmensziele ausgerichtet.



## Unsere Prioritäten im Jahr 2017

Zu den Schwerpunkten gehörte neben der Durchführung der Mitarbeiterumfrage auch der sich anschließende offene Dialog im Rahmen des von unseren Führungskräften verantworteten „Action Plannings“.

Im Rahmen der Unternehmensintegration galt unsere besondere Aufmerksamkeit der proaktiven und zeitnahen Kommunikation von Veränderungen im Unternehmen, um volle Transparenz hinsichtlich Planungen und Entscheidungen zu gewährleisten. Im Fokus standen dabei Trainings unserer Führungskräfte, die auf eine angemessene Kommunikation und die Einbindung der Mitarbeiter in die Veränderungsprozesse ausgerichtet waren.

Ergänzend trugen im Jahr 2017 weitere Projekte dazu bei, die Zufriedenheit der Mitarbeiter und unsere Arbeitgeberattraktivität zu steigern. Dazu gehörte die Entwicklung neuer agiler Organisationsformen, um die interdisziplinäre Zusammenarbeit und schnelle Entscheidungswege zu fördern. Diese zeichnen sich durch dynamische Strukturen wie flache Hierarchien, eigenverantwortliche Teams oder projektbasierte Arbeit aus. Zeit- und ortsflexible Arbeitszeitmodelle haben wir ebenfalls weiterentwickelt und die dafür notwendige technische Ausstattung bereitgestellt.

Mit dem virtuellen „Learning Hub“ für verbesserte Talentförderung haben wir eine Plattform geschaffen, die formelles und informelles Lernen in Echtzeit und ortsunabhängig ermöglicht. Sie ist für alle Mitarbeiter der Telefónica Deutschland Group zugänglich. Zudem wurden Rekrutierungsprozesse für die Top Talente neu definiert und Führungsleitlinien je nach Situation und Geschäftsbereich individuell entwickelt.

2017 haben wir auch das Thema „Führung im digitalen Zeitalter“ priorisiert. Angesichts einer virtueller und komplexer werdenden Arbeitswelt ist weniger Routine, dafür jedoch mehr Agilität gefragt. Wir wollen unsere Führungskräfte befähigen, unsere digitale Strategie, die Transformation unseres Unternehmens und ihre eigene Entwicklung eigenverantwortlich mitzugestalten.

## Aufbau digitaler Führungskompetenzen vorangetrieben

Die Telefónica, S.A. Group hat mit Hilfe einer umfangreichen Datenanalyse ein Profil entwickelt (Digital Transformative Profile), das Aufschluss über die notwendigen Kompetenzen der Führungskräfte für die Gestaltung der digitalen Transformation gibt. In allen Ländergesellschaften wie auch in Deutschland nahmen leitende Angestellte an dieser Maßnahme teil. Ergebnis der Metaanalyse für 2.300 Führungskräfte war die Identifikation von Kernfähigkeiten wie „Digitale Erfahrungen & Affinität zu digitalen Technologien“, „Transformationale Kompetenzen“ und „Lernagilität“. Darauf aufbauend wurden individuelle Entwicklungspläne im Rahmen sogenannter Digital-Development-Festivals erarbeitet und ein globales Online-Learning-Hub als Lern-Community ins Leben gerufen. Das Programm der Corporate Universitas der Telefónica, S.A. Group in Barcelona komplettiert die Lernangebote für unsere Führungskräfte auf globaler Ebene.

Ein Hauptaugenmerk gilt zudem der Befähigung unserer Führungskräfte in der Projektarbeit. Dafür nutzen wir innovative Teamkonstellationen und Prozesse sowie flache Hierarchien. Führungskräfte und Projektmanager werden zudem mit unterschiedlichen Formaten und Tools im Rahmen des Change-Managements unterstützt – beispielsweise mit Führungsworkshops, Formaten zur Teambuilding, individuellen und Team-Coachings sowie spezifischen Trainings.

## Nachhaltige Innovationen

Wir wollen mit unseren digitalen Produkten und Dienstleistungen das Leben der Menschen einfacher, sicherer, gesünder und umweltfreundlicher machen. Ein Schlüssel dafür sind nachhaltige Innovationen, bei denen wir auf die Analyse großer Datenmengen sowie smarte Geräte und vernetzte Gegenstände setzen. Unsere Kunden wollen wir bei der Realisierung von neuen Produkten und Geschäftsmodellen unterstützen, um so allen Gesellschaftsbereichen den Zugang zu digitalen Produkten zu ermöglichen.

Die Wachstumsfelder „Advanced Data Analytics“ und „Internet of Things“ haben wir in unserem Tochterunternehmen Telefónica Germany NEXT GmbH gebündelt. Mit dem Geschäftsfeld „Advanced Data Analytics“ wollen wir die Potenziale der Datenanalyse für alle Lebensbereiche erschließen – von der Mobilität bis zum privaten Konsum. Mit innovativen Produkten und Services können wir zudem einen Beitrag zur Beantwortung wichtiger Zukunftsfragen leisten. Die gezielte Analyse von anonymisierten und aggregierten Mobilfunkdaten kann beispielsweise einen umweltfreundlicheren Stadtverkehr ermöglichen. Zudem entwickelte die Gesellschaft eine IoT-Software-Plattform, die andere Unternehmen dabei unterstützt, smarte Produkte für Endverbraucher anzubieten.

Die gesamte Telefónica Deutschland Group und das Tochterunternehmen Telefónica NEXT will mit nachhaltigen Innovationen ihrem eigenen Anspruch gerecht werden: „Wir treiben Technologien zur vereinfachten Vernetzung von Menschen, Geräten und Maschinen in der privaten und geschäftlichen 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.“

Bei allen unseren Produkten und Technologien hat die Einhaltung der strengen Datenschutzanforderungen höchste Priorität. Beispielsweise steht dafür unser vom TÜV Saarland zertifiziertes Anonymisierungsverfahren, das die Zuordnung von Daten aus digitalen Quellen wie Mobilfunk oder WLAN zu einer bestimmten Person ausschließt.

Den Erfolg unserer Produkte und Services, z. B. unserer neuen IoT-Plattform von Telefónica NEXT ([s. „Unsere Prioritäten im Jahr 2017“](#)), messen wir intern anhand von finanziellen und nicht-finanziellen Indikatoren sowie am Umsatz der Telefónica NEXT insgesamt. Telefónica NEXT macht bereits heute stabile Umsätze, beispielsweise in den Bereichen Datenanalyse und Mobile Advertising.

### Effiziente Kommunikation und innovative Kooperationen

Der Businessplan von Telefónica NEXT wird im Rahmen des Strategieentwicklungsprozesses unter enger Einbindung von Aufsichtsrat und Vorstand der Telefónica Deutschland Group erstellt. Dabei werden stets die konzernweit gültigen Datenschutzanforderungen beachtet. Die operative Verfolgung der maßgeblichen Kennzahlen (Key Performance Indicators) erfolgt monatlich. Telefónica NEXT steht bei der Strategieentwicklung für nachhaltige Innovationen zudem in engem Austausch mit der CR-Abteilung der Telefónica Deutschland Group.

Eine enge Abstimmung wird darüber hinaus durch definierte Berichtswege innerhalb der Telefónica Deutschland Group gesichert. So berichtet der CEO Telefónica NEXT an das Vorstandsmitglied „Chief Partner & Business Officer“.

Telefónica NEXT pflegt zugleich vielfältige Kooperationspartnerschaften auf Projektebene, etwa mit der auf Nachhaltigkeitslösungen spezialisierten South Pole Group, dem Datenanalyse-Experten Teralytics AG, den Verkehrsplanungsexperten der Intraplan Consult GmbH oder den Konsortialpartnern des vom Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) geförderten Projekts „ProTrain“.

## Unsere Prioritäten im Jahr 2017

Das Portfolio an digitalen Lösungen unter dem Dach von Telefónica NEXT besteht aus fünf Bereichen: Transport Analytics (Bewegungsmuster in Deutschland verstehen), Consumer Internet of Things (schnell und einfach vernetzte Produkte für den Endkundenmarkt entwickeln), Retail Solutions (Kundenzielgruppen besser verstehen und bedienen), Smart Media (Kunden zielgenau mobil ansprechen) sowie der Data Anonymization Plattform (Daten sicher anonymisieren und schützen). In den Bereichen Transport Analytics und Consumer Internet of Things lag der Schwerpunkt im Jahr 2017 auf folgenden Nachhaltigkeitsthemen, in deren Rahmen Projekte konzipiert oder bereits umgesetzt wurden, die unmittelbaren gesellschaftlichen Nutzen stiften sollen:

- Förderung eines fließenden und umweltfreundlichen Stadtverkehrs auf Basis gezielter Analysen der Verkehrsströme
- Schaffung von mehr Lebensqualität für Senioren durch die Entwicklung einer digitalen Infrastruktur mit intelligent verbundenen Sensoren und Applikationen
- Steigerung des allgemeinen Gesundheitsbewusstseins durch die Vernetzung von Geräten zur Messung des persönlichen Gesundheitszustandes

Wir haben in Nürnberg, Stuttgart und im Großraum Berlin Pilotprojekte realisiert, die mittels einer intelligenten Messung der Verkehrsströme durch Mobilfunkdaten wichtige Ansatzpunkte zur Verbesserung der Luftqualität und der Verkehrsplanung geliefert haben. Innerhalb des Berliner Projekts werden mit Big-Data-Analysen die tatsächliche und die zu erwartende Nachfrage im Regionalverkehr detaillierter bestimmt, um proaktiv reagieren zu können. Zudem sollen die Fahrgäste in Echtzeit Informationen zu alternativen Verbindungen oder freien Plätzen erhalten.

2017 wurde eine IoT-Plattform als Alphaversion für Entwickler gelauncht. Die Plattform kann Geräte sowie Anwendungen digital kombinieren und bündelt die Kompetenzen verschiedener Partner wie Entwickler, Hersteller und Designer. Die Kontrolle über seine Daten behält der Nutzer, indem er jeder Weitergabe seiner Daten zuvor zustimmen muss und seine Zustimmung auch jederzeit widerrufen kann. Mit dieser Plattform sollen IoT-Produkte für Endkunden noch schneller und kosteneffizienter auf den Markt gebracht werden, so etwa im Bereich der Unterstützung von Senioren und Gesundheitsvorsorge. Hier könnten schaltbare Steckdosen oder vernetzte Blutdruckmessgeräte als Smart-Care-System verbunden werden, was hilfsbedürftigen Menschen ein eigenständigeres Leben ermöglicht.

## Antikorruption

Unser Ziel ist es, die Vertrauenswürdigkeit der Telefónica Deutschland Group zu bewahren und zu stärken. Die Grundlage für eine hohe Reputation unseres Unternehmens sind die Integrität und das Verantwortungsbewusstsein aller Mitarbeiter. Wir verpflichten uns daher, regelkonform im Hinblick auf alle Gesetze, gesellschaftlichen Richtlinien und Wertevorstellungen zu handeln.

Wir lehnen jede Form von Korruption ab. Die Bekämpfung von Korruption gehört neben der Vermeidung von unlauterem Wettbewerb und Interessenkonflikten zu den Schwerpunkten unseres Compliance-Management-Systems. Mit diesem System schaffen wir unternehmensweit einen Rahmen, um Korruptionsfälle mit hinreichender Sicherheit zu erkennen und durch geeignete Maßnahmen so weit wie möglich zu verhindern. Im Jahr 2017 haben wir keine Korruptionsfälle registriert.

### T 06/ Antikorruption

In Anzahl	2017	2016	2015
Gesamtzahl an Korruptionsfällen <sup>1)</sup>	0	0	0

<sup>1)</sup> Bestätigte Verdachtsfälle, die zu arbeitsrechtlichen bzw. sanktionellen Maßnahmen führten.

### Etablierte Prozesse und Richtlinien zur Korruptionsbekämpfung

Um finanzielle Nachteile oder Reputationsschäden durch Compliance-Verstöße zu vermeiden, steuert die Telefónica Deutschland Group die Einhaltung der Vorgaben über ein integriertes Compliance-Management-System. Die Gesamtverantwortung trägt der Director Compliance, Corporate Security, Data Protection. Vorstand und Aufsichtsrat der Telefónica Deutschland Group erhalten regelmäßig einen Bericht über die Compliance-Aktivitäten, insbesondere zur Weiterentwicklung des Compliance-Management-Systems.

Über die Confidential Helpline können Beschwerden anonym eingebracht werden. In Abstimmung mit der Abteilung Internal Audit haben wir einen eigenen Prozess für die Untersuchung von Compliance- und Korruptionsverdachtsfällen definiert. Zudem führen wir regelmäßige und verpflichtende Compliance-Trainings für alle Mitarbeiter durch. Wir überprüfen unser Schulungskonzept regelmäßig und passen es an den aktuellen Bedarf an. Im Jahr 2017 haben wir unser unternehmensweites Trainingsprogramm überarbeitet und aktualisiert.

Darüber hinaus nehmen wir anlassbezogene sowie prozessbegleitende Prüfungen und Beratungen im Hinblick auf mögliche Korruptionsrisiken vor. Das Compliance-Management-System und die Maßnahmen zur Verhinderung von Korruption werden regelmäßig durch die Abteilung Internal Audit und externe Prüfer kontrolliert. Auch werden die Mitarbeiter zur Qualität und Effektivität des Compliance-Management-Systems befragt.

Unsere Lieferanten und Geschäftspartner verpflichten wir mit einer Erklärung zur Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften im Rahmen der Antikorruption. Dies ist ein integraler Bestandteil unserer Supply-Chain-Prozesse.

Zu den wichtigsten Compliance-Themen hat unser Unternehmen ergänzend klare Richtlinien und Vorgaben für das tägliche Handeln etabliert. Dazu zählen neben den Geschäftsgrundsätzen, die 2017 überarbeitet wurden, auch die im Geschäftsjahr eingeführte Richtlinie zu Korruptionsprävention und Kartellrecht sowie Richtlinien zum Umgang mit Einladungen, Geschenken, Interessenkonflikten und Incentives, die zur Beschaffung von Dienstleistungen dienen. Auch die Verfahrensweisung zum Umgang mit Dienstleistern gehört dazu.

### Unsere Prioritäten im Jahr 2017

Im Jahr 2017 haben wir neben der Erarbeitung der neuen Richtlinie zur Korruptionsprävention weitere Maßnahmen umgesetzt. Unsere Mitarbeiter können jetzt auf eine unternehmensinterne App u. a. zum Thema Compliance zurückgreifen, mit der sie über Smartphones und Tablets wichtige Informationen, Neuigkeiten und Hinweise zu Ansprechpartnern erhalten. Wir haben zudem neue Instrumente zur qualitativen Messung der Compliance-Awareness bei allen Mitarbeitern eingeführt, zum Beispiel das interne Umfrage-Tool „Integrity Compass“. Außerdem arbeiten wir an der kontinuierlichen Verbesserung unseres Compliance-Management-Systems und streben bis 2020 eine externe Zertifizierung nach dem IDW-Prüfungsstandard 980 an. Hier wurde bereits die erste Stufe der Zertifizierung eingeleitet.

# Bestätigungsvermerk Wirtschaftsprüfung

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit der nichtfinanziellen Berichterstattung

## An die Telefónica Deutschland Holding AG, München

Wir haben den gesonderten zusammengefassten nichtfinanziellen Bericht i.S.d. §§ 289b Abs. 3 und 315b Abs. 3 HGB der Telefónica Deutschland Holding AG, München, (im Folgenden die „Gesellschaft“) für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2017 (im Folgenden der „nichtfinanzielle Bericht“) einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

## Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des nichtfinanziellen Berichts in Übereinstimmung mit den §§ 315b und 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur nichtfinanziellen Berichterstattung sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen nichtfinanziellen Angaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines nichtfinanziellen Berichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

## Unabhängigkeit und Qualitätssicherung der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Wir haben die deutschen berufsrechtlichen Vorschriften zur Unabhängigkeit sowie weitere berufliche Verhaltensanforderungen eingehalten.

Unsere Wirtschaftsprüfungsgesellschaft wendet die nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen – insbesondere der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer (BS WP/vBP) sowie des vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) herausgegebenen IDW Qualitätssicherungsstandards

1 „Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis“ (IDW QS 1) – an und unterhält dementsprechend ein umfangreiches Qualitätssicherungssystem, das dokumentierte Regelungen und Maßnahmen in Bezug auf die Einhaltung beruflicher Verhaltensanforderungen, beruflicher Standards sowie maßgebender gesetzlicher und anderer rechtlicher Anforderungen umfasst.

## Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit über die Angaben in dem nichtfinanziellen Bericht abzugeben.

Nicht Gegenstand unseres Auftrages ist die Beurteilung von externen Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen, auf die im nichtfinanziellen Bericht verwiesen wird.

Wir haben unsere betriebswirtschaftliche Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit begrenzter Sicherheit beurteilen können, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2017 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315b und 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB aufgestellt worden ist.

Bei einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir u. a. folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Verschaffung eines Verständnisses über die Struktur der Nachhaltigkeitsorganisation und über die Einbindung von Stakeholdern
- Befragung der gesetzlichen Vertreter und relevanter Mitarbeitern, die in die Aufstellung des nichtfinanziellen Berichts einbezogen wurden, über den Aufstellungsprozess, über das auf diesen Prozess bezogene interne Kontrollsystem sowie über Angaben im nichtfinanziellen Bericht
- Identifikation wahrscheinlicher Risiken wesentlicher falscher Angaben in dem nichtfinanziellen Bericht
- Analytische Beurteilung von Angaben des nichtfinanziellen Berichts
- Einsichtnahme in ergänzende Unterlagen und unterstützende Systeme
- Abgleich von Angaben mit den entsprechenden Daten im Jahresabschluss und Lagebericht
- Beurteilung der Darstellung der Angaben
- Verwertung der Zertifizierung der Indikatoren für Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen nach der Norm ISO 14064 durch einen unabhängigen Dritten

#### **Prüfungsurteil**

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2017 in wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315b und 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB aufgestellt worden ist.

#### **Verwendungszweck des Vermerks**

Wir erteilen diesen Vermerk auf Grundlage des mit der Gesellschaft geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt und der Vermerk ist nur zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Der Vermerk ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-) Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Gesellschaft gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

München, den 14. Februar 2018  
PricewaterhouseCoopers GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Michael Conrad  
Wirtschaftsprüfer

ppa. Annette Daschner

# Impressum

## Herausgeber

Telefónica Deutschland Holding AG  
Georg-Brauchle-Ring 23–25  
80992 München  
Tel.: +49 89 2442 0  
[www.telefonica.de](http://www.telefonica.de)

## Investor Relations

Telefónica Deutschland Holding AG  
Investor Relations  
Georg-Brauchle-Ring 23–25  
80992 München  
Tel.: +49 89 2442 1010  
E-Mail Privatinvestoren: [shareholder-deutschland@telefonica.com](mailto:shareholder-deutschland@telefonica.com)  
E-Mail Institutionelle Investoren: [ir-deutschland@telefonica.com](mailto:ir-deutschland@telefonica.com)  
[www.telefonica.de/ir](http://www.telefonica.de/ir)

## Corporate Responsibility

Telefónica Deutschland Holding AG  
Corporate Responsibility  
Georg-Brauchle-Ring 23–25  
80992 München  
E-Mail: [cr-de@telefonica.com](mailto:cr-de@telefonica.com)  
[www.telefonica.de/verantwortung](http://www.telefonica.de/verantwortung)

Dieser Bericht liegt in deutscher und englischer Sprache vor.  
Die deutsche Ausgabe ist im Zweifel verbindlich.

Der nichtfinanzielle Bericht ist online verfügbar unter  
[www.telefonica.de/nfe](http://www.telefonica.de/nfe)

Der Geschäftsbericht ist online verfügbar unter  
[www.telefonica.de/geschaeftsbericht](http://www.telefonica.de/geschaeftsbericht)

## Inhaltliche Konzeption

Telefónica Deutschland Holding AG,  
Corporate Responsibility, München

## Layoutkonzept

heureka, Essen

## Redaktion und Umsetzung

Scholz & Friends Reputation, Berlin

Diese Veröffentlichung stellt weder ein Angebot zum Verkauf noch eine Aufforderung zum Kauf von Wertpapieren in den Vereinigten Staaten von Amerika dar. Wertpapiere dürfen bei fehlender Registrierung nach dem US Securities Act von 1933 in geänderter Fassung oder fehlender Ausnahmen nach dem Gesetz nicht in den Vereinigten Staaten von Amerika angeboten oder verkauft werden. Der Emittent hat weder Wertpapiere nach dem US Securities Act von 1933 in geänderter Fassung registriert noch beabsichtigt er eine solche Registrierung oder das Angebot von Wertpapieren in den Vereinigten Staaten von Amerika.

Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen sind nicht zur Verteilung oder Weitergabe in die bzw. innerhalb der Vereinigten Staaten von Amerika, in Kanada, Australien, Südafrika oder Japan bestimmt.