

# Responsible Business Plan 2025: CR-Ziele ab 2021



Im Kontext der weiterentwickelten CR-Strategie – RBP 2025 – haben wir uns folgende Ziele ab 2021 gesetzt, die wir auf unserer [Website im Detail](#) zur Verfügung stellen:

## GOVERNANCE PRINCIPLES

**Mission 2025: Unser Geschäft als Digitalunternehmen beruht auf den Prinzipien verantwortungsvoller Unternehmensführung, die wir in allen Geschäftsprozessen konsequent und systematisch umsetzen.**

	COMMITMENT	UNSERE SCHWERPUNKTE UND CR-ZIELE IM ÜBERBLICK AB 2021
Transparenz und Dialog	Als vertrauensvoller Partner stehen wir im transparenten Dialog mit unseren relevanten Stakeholder-Gruppen.	Aufrechterhaltung eines guten Dialogs mit allen relevanten Stakeholdern über Veranstaltungen und Online-Veröffentlichungen zu strategischen Themen sowie Entwicklung einer Communication Regulation Policy.  Veröffentlichung eines nichtfinanziellen Berichts und eines Corporate-Responsibility-Reports sowie ESG-Rating-Management.
Governance	Corporate Responsibility ist fest in allen Geschäftsbereichen verankert. Über den Responsible Business Plan 2025 steuern wir die Umsetzung und Zielerreichung.	Verantwortungsvolle Unternehmensführung: Verabschiedung eines Vergütungssystems und -berichts mit ESG-Kriterien sowie kontinuierliche Verbesserung unseres Business-Continuity-Managementsystems.  Weitere Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in bestehende Managementsysteme sowie Stärkung der Sichtbarkeit im Unternehmen.
Compliance und ethische Prinzipien	Wir handeln regelkonform im Hinblick auf alle anwendbaren Gesetze, gesellschaftlichen Richtlinien und Wertvorstellungen.	Kontinuierliche Verbesserung unseres Compliance-Management-Systems sowie des internen Compliance-Schulungskonzepts, um Compliance-Risiken wirksam und präventiv entgegenzuwirken.  Risk Assessments in Bezug auf die rechtlichen Verpflichtungen in Hinblick auf Geldwäsche und anschließende Aufsetzung eines internen Kontrollrahmens.  Weiterentwicklung des Human-Rights-Beschwerdekanals sowie Erstellung von Richtlinien zur Stärkung der Kinderrechte und Verhinderung von Kinderarbeit.
Datenschutz und Informationssicherheit	Wir setzen uns dafür ein, dass die Hoheit über die Daten bei den Kunden bleibt und sie ihr digitales Leben souverän gestalten können.	Weitere Digitalisierung des Datenschutzmanagements mit einer entsprechenden Softwarelösung sowie Aktualisierung der Konzernstandards im Hinblick auf aktuelle und neue Herausforderungen.  Proaktiver Austausch mit den Stakeholdern insbesondere mit den Aufsichtsbehörden sowie offene, transparente Abstimmung.  Fortlaufende Optimierung des Informationssicherheitsmanagementsystems und Umsetzung von Security-Assessments.
Lieferkettenmanagement	Wir berücksichtigen Nachhaltigkeitskriterien in unseren Einkaufsvorgängen und setzen uns für ökologische, soziale und insbesondere menschenrechtliche Standards in unserer Lieferkette ein.	Fortlaufende Durchführung von menschenrechtlichen Risikoanalysen in bestimmten Produktgruppen (bei Bedarf) sowie Umsetzung von Maßnahmen im Rahmen der Ergebnisse der menschenrechtlichen Risikoanalyse Service & Works.  Etablierung von unternehmensweiten Prozessen und Strukturen zur Sicherstellung der Einhaltung des geplanten Sorgfaltspflichtengesetzes.  Förderung der Standardisierung von Abstimmungen und Richtlinien im nachhaltigen Lieferkettenmanagement.

UMWELT & KLIMA

Mission 2025: Wir bieten das grünste Netz für unsere Kunden.

	COMMITMENT	UNSERE SCHWERPUNKTE UND CR-ZIELE IM ÜBERBLICK AB 2021
Energie und CO <sub>2</sub>	Wir nutzen die Möglichkeiten der Digitalisierung in allen Bereichen, um Energieverbrauch zu reduzieren und CO <sub>2</sub> -Ausstoß zu vermeiden.	<p>Bis spätestens 2025 erreicht die Telefónica Deutschland Gruppe Netto null CO<sub>2</sub>-Emissionen und erhöht die Qualität des Grünstroms. Zusätzlich wird der Fuhrpark weiter elektrifiziert.</p> <p>Priorisierung der Energieeffizienz nicht nur durch die Installation eines effizienteren 5G-Netzwerks, sondern auch durch die kontinuierliche Verbesserung der bestehenden Systeme.</p> <p>Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen entlang der Lieferkette.</p> <p>Entwicklung einer Eco-Smart-Strategie, um die persönlichen CO<sub>2</sub>-Emissionen der Kunden durch Produkte und Dienstleistungen zu senken.</p>
Kreislaufwirtschaft	Wir richten immer mehr Aspekte unserer Geschäftstätigkeiten an Prinzipien der Kreislaufwirtschaft aus.	<p>Produktkreislauf: Gestaltung von Produkten, Logistik und Digitalisierung von Geschäftsprozessen nach den Prinzipien der Circular Economy beispielsweise zur Vermeidung von Plastikmüll sowie die Wiederverwendung von Produkten wie z. B. DSL-Router.</p> <p>Eigene Bürostandorte und Shops: weitere Umstellung der verbrauchsbasierten Büromaterialien auf nachhaltige Produkte sowie Maßnahmen im Bereich der Endkunden-Hardware wie der Ausbau des Verkaufs von gebrauchten und nachhaltigen Smartphones.</p>

KUNDEN & GESCHÄFTSPARTNER

Mission 2025: Wir bieten unseren Kunden Produkte und Services, die einen nachhaltigen Lebensstil unterstützen.

	COMMITMENT	UNSERE SCHWERPUNKTE UND CR-ZIELE IM ÜBERBLICK AB 2021
Produkt- und Serviceerlebnis	Wir bieten unseren Kunden das beste Preis-Leistungs-Verhältnis und Serviceerlebnis und ermöglichen ihnen, nachhaltiger zu leben.	<p>Steigerung der Kundenzufriedenheit durch die kontinuierliche Optimierung der Service-Kanäle.</p> <p>Stärkung des nachhaltigkeitsorientierten Produkt- und Serviceportfolios.</p> <p>Stärkung der Sichtbarkeit des Themas Nachhaltigkeit bei unseren Kunden.</p>
Netzqualität und -abdeckung	Wir bieten unseren Kunden eine moderne Netzinfrastruktur und ermöglichen ihnen einen Netzzugang überall und jederzeit.	<p>Ausbau und Roll-out des 4G- und 5G-Netzes gemäß den gesetzlichen Verpflichtungen; Abdeckung von über 30 % der Haushalte mit 5G.</p> <p>Sicherstellung einer hohen Netzqualität durch Investitionen in die Netzwerkinfrastruktur, um die bestmögliche Netzerfahrung für Deutschland zu bieten.</p>
Digitale Nachhaltigkeits-innovationen	Wir tragen zur Lösung gesellschaftlicher Herausforderungen bei und richten digitale Innovationen nach ethischen Prinzipien aus.	<p>Förderung von nachhaltigen digitalen Geschäftsideen durch Wayra Germany. Dabei ist Corporate Responsibility/Nachhaltigkeit ein Fokus-Scouting-Thema.</p> <p>Gemeinsam mit unseren B2B-Kunden die digitalen Möglichkeiten für Nachhaltigkeit nutzen, u. a. durch Smart Devices, Beiträge zur Digitalisierung der Energiewende, vernetzte Mobilität und Möglichkeiten des neuen Mobilfunkstandards 5G.</p> <p>Nutzung unserer Prinzipien für ethische Digitalisierung beim Einsatz digitaler Werkzeuge.</p>

## MITARBEITENDE

**Mission 2025: Wir wollen als attraktiver Arbeitgeber die digitale Arbeitswelt von morgen vorantreiben.**

	COMMITMENT	UNSERE SCHWERPUNKTE UND CR-ZIELE IM ÜBERBLICK AB 2021
<b>Arbeitsbefähigung für die Zukunft</b>	Wir schaffen einen Rahmen, in dem sich Mitarbeitende und Führungskräfte mit ihren vielfältigen Fähigkeiten bestmöglich einbringen und kontinuierlich weiterentwickeln können, um ihre langfristige Beschäftigungsfähigkeit durch Zukunftskompetenzen zu stärken. Bei den sich stetig verändernden Anforderungen der digitalen Welt ist es uns zudem ein besonderes Anliegen, die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeitenden als verantwortungsvoller Arbeitgeber zu erhalten und zu fördern.	<p>Qualifizierung und Kompetenzmanagement: u. a. Auf- und Ausbau digitaler und datenzentrierter Kompetenzen, Verankerung von Mobilität und Agilität im Unternehmen.</p> <p>Führung in der neuen Arbeitswelt: Führungsentwicklung und -erneuerung, insbesondere vor dem Hintergrund digitaler bzw. hybrider Arbeitsmodelle.</p> <p>Gesundheitsmanagement: Ein sicheres Arbeitsumfeld bieten und die Gesundheit aller unserer Mitarbeitenden erhalten und fördern durch ein ganzheitliches Gesundheitsmanagement zur Umsetzung der Ziele und Grundsätze unserer Gesundheitspolitik.</p>
<b>Gestaltung des Arbeitsumfelds</b>	Wir setzen auf ein faires Miteinander, Chancengleichheit und partnerschaftliche Zusammenarbeit, um die Arbeitswelt von morgen gemeinsam zu gestalten. Unsere Vielfalt sehen wir als Stärke und unterstützen mit neuen Arbeitsweisen das Engagement unserer Mitarbeitenden sowie die Vereinbarkeit unterschiedlicher Lebensmodelle.	<p>Gestaltung der Arbeitswelt von morgen: Konsequente Umsetzung der „5 Bold Moves“ mit dem Ziel, Produktivität durch ein hybrides Arbeitsmodell sicherzustellen, Mitarbeiterengagement und -bindung durch mehr Flexibilität zu stärken und Diversität durch digitale Zusammenarbeit und damit bessere Vereinbarkeit mit unterschiedlichen Lebensmodellen zu fördern.</p> <p>Nutzung des vollen Potenzials aller Beschäftigten: Stärkung von Engagement und Nutzung des diversen, individuellen Leistungspotenzials über alle Geschlechter und Generationen hinweg.</p> <p>Verantwortungsvoller Umgang mit der Transformation: Schaffen eines Umfelds als verantwortungsvoller Arbeitgeber, in dem Mitarbeitende ihre langfristige Beschäftigungsfähigkeit stärken, ihr Wohlbefinden erhalten und die Chancen der Digitalisierung auch für sich nutzen können.</p>

## GESELLSCHAFT

**Mission 2025: Wir ermöglichen Teilhabe an der digitalisierten Welt, indem wir Zugang und Kompetenzen vermitteln.**

	COMMITMENT	UNSERE SCHWERPUNKTE UND CR-ZIELE IM ÜBERBLICK AB 2021
<b>Digitale Inklusion</b>	Durch spezielle Angebote ermöglichen wir allen Menschen Zugang zur digitalen Welt.	Wir ermöglichen ausländischen Mitbürgern und Touristen einen erleichterten Zugang zur mobilen Kommunikation in Deutschland. Hierfür erweitern wir kontinuierlich die digitalen Zugangskanäle und stellen vereinfachte und 24/7 verfügbare digitale Zahlungsmethoden zur Verfügung.
<b>Digitale Kompetenz</b>	Wir machen Menschen fit für die digitale Welt.	<p>Die optimale Betreuung unserer Kunden bei digitalen Themen ist auch weiterhin ein zentraler Baustein unserer Servicestrategie. Unsere rundum geschulten Mitarbeitenden unterstützen in Zusammenarbeit mit unseren digitalen Assistenten unsere Kunden bei allen Neuerungen und Herausforderungen im Zusammenhang mit der Nutzung digitaler Services und digitaler Produkte.</p> <p>Maßnahmen im Rahmen unserer Anti-Cybermobbing-Initiative „WAKE UP!“ unter anderem über den Ausbau einer Online-Beratungsplattform und Schülerworkshops.</p> <p>Maßnahmen im Rahmen unserer Initiative „Digital mobil im Alter“ durch einen Ausbau des bestehenden Angebots mit Diskussionsveranstaltungen und digitalen Ratgebern.</p>