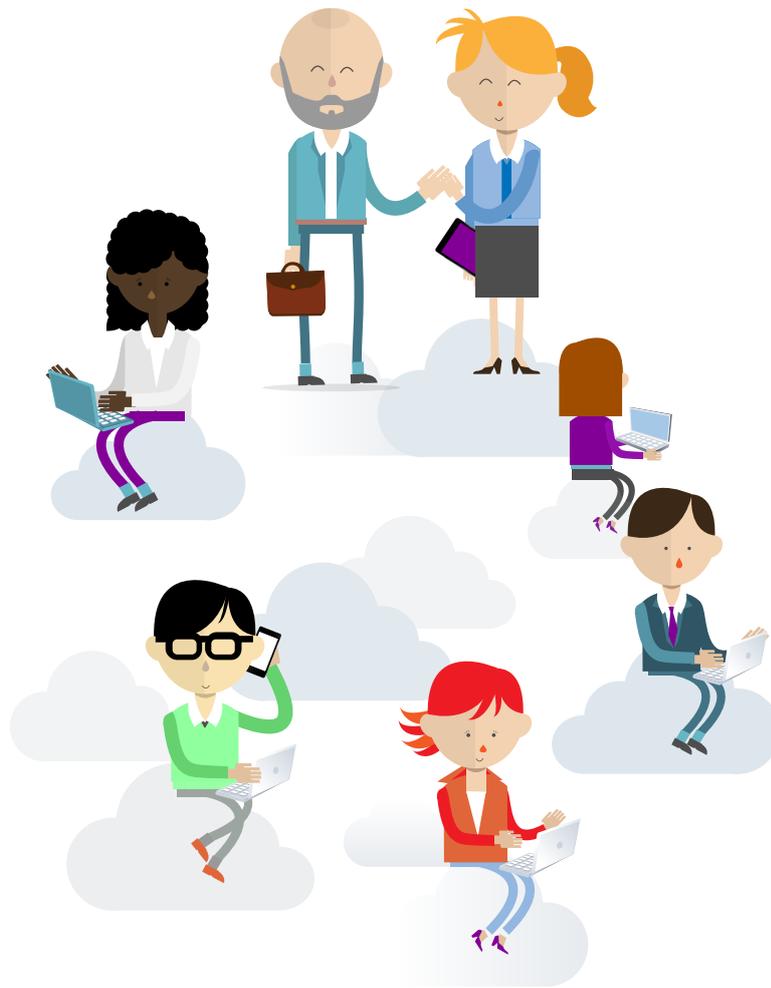


# Geschäftsgrundsätze von Telefónica\_





Unsere Art zu arbeiten drückt aus, **was wir als Unternehmen verkörpern** und wie wir wahrgenommen werden wollen. Von allen, mit denen wir interagieren.

Wir wollen, dass uns unsere Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten, Aktionäre und die Gesellschaft als Ganzes vertrauen können. Dazu müssen wir unseren Stakeholdern unmissverständlich die Grundsätze darlegen, an denen wir unsere Handlungen ausrichten. Zu diesem Zweck haben wir das vorliegende Dokument verfasst: Es beschreibt unsere Geschäftsgrundsätze und die ethischen Standards, denen wir als Unternehmen folgen. Bei allem, was wir tun.

Geschäftspartner und Lieferanten sind ein wichtiger Teil unserer Wertschöpfungskette. Insofern erwarten wir auch von ihnen, dass sie sich entweder an unsere Grundsätze oder an eigene vergleichbare Prinzipien halten. Damit wir den Grundsätzen, für die wir stehen, gerecht werden.



# Inhalt

## > Einleitung

1. Was sind die Geschäftsgrundsätze von Telefónica?
2. Warum sind sie wichtig?
3. Für wen gelten sie?
4. Einhaltung unserer Grundsätze

## > Unsere wesentlichen Grundsätze

## > Unsere Geschäftsgrundsätze

1. Ethisches und verantwortungsbewusstes Management
2. Unsere Verpflichtung gegenüber unseren Kunden
3. Unsere Verpflichtung gegenüber unseren Mitarbeitern
4. Corporate Governance und interne Kontrolle
5. Achtung der Persönlichkeitsrechte und der Meinungsfreiheit
6. Unsere Verpflichtung für Informationssicherheit
7. Verantwortungsbewusste Kommunikation
8. Verantwortungsbewusstes Management unserer Lieferkette
9. Unsere Verpflichtung für den Umweltschutz
10. Unsere Verpflichtung gegenüber der Gesellschaft, in der wir tätig sind

## > Praktische Umsetzung dieser Grundsätze



# EINLEITUNG\_

## 1 Was sind die Telefónica Geschäftsgrundsätze?

Unsere Geschäftsgrundsätze stellen eine Sammlung von ethischen Grundsätzen, Unternehmensstandards und Verhaltensweisen dar. Sie bilden die Basis unseres täglichen Handelns im Arbeitsleben. Sowohl als Einzelner als auch als Mitglied eines Teams. Wir alle sind, jeder für sich und gemeinsam, verantwortlich dafür, dass wir integer, transparent und engagiert handeln. Das ist unabdingbar, um zu allen unseren Stakeholdern eine auf Vertrauen basierende Beziehung aufzubauen und zu erhalten. Die Geschäftsgrundsätze sollen uns bei der Wahrnehmung dieser Verantwortung als Orientierungshilfe dienen.

## 2 Warum sind sie wichtig?

Weil in ihnen zum Ausdruck kommt, was wir als Unternehmen verkörpern wollen. Weil sie uns dabei helfen, langfristige Beziehungen zu unseren Stakeholdern aufzubauen und zu erhalten. Weil sie einen unmittelbaren Einfluss auf unsere Professionalität und unsere Produktivität haben. Außerdem ermöglichen sie uns den Aufbau von Geschäftsbeziehungen zu Partnern, deren Geschäftsgrundsätze ähnlich sind. Dies in dem gemeinsamen Ziel, einen Beitrag zu einer besseren Welt zu leisten.

Die Geschäftsgrundsätze sind verbindliche Leitlinien für alle unsere Handlungen und Entscheidungen im Umgang mit Dritten – sowohl innerhalb wie außerhalb unseres Unternehmens.

## 3 Für wen gelten sie?

Die Geschäftsgrundsätze **gelten für jeden, der Teil dieses Unternehmens ist** – unabhängig von Tätigkeit, Rolle oder Funktion. Ferner richten sie sich **auch an unsere Lieferanten und Geschäftspartner**, weil wir uns die Einhaltung dieser Grundsätze entlang der gesamten Wertschöpfungskette zum Ziel gesetzt haben.



## 4 Einhaltung unserer Grundsätze

Die Beachtung dieser Grundsätze durch alle Beteiligten hilft unserem Unternehmen, sich gegenüber all unseren Stakeholdern und der Gesellschaft im Allgemeinen ethisch korrekt und verantwortungsbewusst zu verhalten. Wenn wir glauben, dass diese Grundsätze oder eine daraus abgeleitete, interne Regelung nicht umfassend beachtet werden, leiten wir umgehend Maßnahmen ein.

Wir stellen unseren Kunden, Mitarbeitern, Lieferanten, Aktionären, Partnern oder sonstigen Stakeholdern einen anonymen und sicheren Kommunikationskanal zur Verfügung, über den Zweifel oder Meldungen, die die Einhaltung dieser Grundsätze betreffen, vorgebracht werden können.

Wir legen besonderen Wert darauf, die Unabhängigkeit dieses  **Meldekanals** zu gewährleisten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG

hat daher einen externen Rechtsanwalt als Ombudsmann berufen. Durch die anwaltliche Verschwiegenheitspflicht ist sichergestellt, dass die Identität eines Hinweisgebers nicht offenbart wird.

Eingehende Mitteilungen werden umsichtig und respektvoll verfolgt und beantwortet. Falls erforderlich, werden innerhalb eines angemessenen Zeitraums Maßnahmen ergriffen.

Bestätigt sich, dass ein Mitarbeiter bewusst gegen unsere Geschäftsgrundsätze verstoßen hat, behalten wir uns das Recht vor, zulässige rechtliche Schritte in Übereinstimmung mit den anwendbaren straf- und/oder arbeitsrechtlichen Bestimmungen einzuleiten.





# UNSERE WESENTLICHEN GRUNDSÄTZE\_

Unsere Geschäftsgrundsätze leiten sich aus **drei Grundwerten ab: Integrität, Verlässlichkeit und Transparenz**. Diese Werte sind unverzichtbar, wenn wir die Vertrauensbeziehung zu unseren Stakeholdern aufrechterhalten wollen.



## INTEGRITÄT

Integrität bedeutet für uns Aufrichtigkeit und die Einhaltung nicht verhandelbarer ethischer Standards.



## VERLÄSSLICHKEIT

Unser Verhältnis zu allen unseren Stakeholder-Gruppen basiert auf der Verpflichtung, stets verantwortungsbewusst zu handeln und gegebene Zusagen einzuhalten.



## TRANSPARENZ

Wir verpflichten uns dazu, unseren Kunden, Mitarbeitern, Lieferanten, Aktionären und der Gesellschaft als Ganzes eindeutige und zugängliche Informationen über unsere Strategie und unsere Aktivitäten bereitzustellen und ihnen zuzugestehen, Fragen oder Zweifel in diesem Zusammenhang jederzeit anzusprechen.



# UNSERE GESCHÄFTSGRUNDSÄTZE\_

## 1 Ethisches und verantwortungsbewusstes Management

### Gesetzestreue

Wir sorgen für die Einhaltung aller nationalen und internationalen Gesetze und Vorschriften, die für uns gelten. Darüber hinaus stellen wir eigene Richtlinien und Standards auf, die von allen Mitarbeitern unseres Unternehmens beachtet werden müssen.

### Aufrichtigkeit

Wir vermeiden jegliche Handlungen, die als unaufrichtig verstanden werden könnten. Das gilt auch für Interessenkonflikte oder Situationen, aus denen das Unternehmen unrechtmäßige Vorteile erlangen könnte.

Wir verlangen von allen unseren Mitarbeitern persönliche Integrität. Berufliche Entscheidungen müssen sich ausschließlich an den Interessen von Telefónica orientieren und dürfen nicht von persönlichen Interessen beeinflusst werden.

Das bedeutet:

> Jede Art von Bestechung ist verboten. Wir lassen nicht zu, dass Dritten Leistungen oder Vorteile jeglicher Art in Aussicht gestellt, angeboten oder gewährt werden, um (u. a. amtliche, administrative oder gerichtliche) Entscheidungen zu beeinflussen oder für das Unternehmen unrechtmäßige Vorteile zu erlangen. Ebenso

ist die Annahme von Leistungen oder Vorteilen untersagt, wenn ein Mitarbeiter von Telefónica dadurch gegen seine Aufgaben oder Pflichten verstoßen könnte.

> Wir bieten oder nehmen keine Geschenke, Bewirtung oder sonstigen Anreize an, die eine geschäftliche Entscheidung belohnen oder beeinflussen.

> Wir sprechen mögliche Interessenkonflikte, bei denen persönliche Interessen über die Interessen der Gesellschaft gestellt werden könnten, offen an. Und wir vermeiden solche Situationen.

### Firmenkapital

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

### Transparenz von Informationen

Wir stellen alle relevanten Informationen unverzüglich und ohne Bevorzugung zur Verfügung. Wir sind uns bewusst, wie wichtig es für alle unsere Stakeholder ist, dass die von uns bei den zuständigen Börsenaufsichtsbehörden eingereichten Meldungen sowie die sonstigen öffentlichen Verlautbarungen des Unternehmens wahrheitsgemäß, vollständig, aktuell und eindeutig sind.



## Vertrauliche Informationen

Wir verwenden vertrauliche Informationen weder zu unserem eigenen Nutzen noch zum Vorteil Dritter. Wir gewährleisten die Vertraulichkeit und setzen bei allen börsenbezogenen Aktivitäten die von den Börsenaufsichtsbehörden gesetzlich vorgeschriebenen Kontrollmechanismen und Prozesse um.

## Steuerliche Transparenz

Wir verwalten unsere Steuerangelegenheiten ehrlich, transparent und unter Beachtung der Gesetze. Wir erfüllen unsere Pflicht zur ordnungsgemäßen Entrichtung der gesetzlich vorgeschriebenen Steuern in allen Ländern, in denen wir tätig sind. Damit leisten wir einen Beitrag zu deren sozialem und wirtschaftlichem Fortschritt. Um unsere Steuerangelegenheiten verständlicher zu machen, sorgen wir überdies für eine lokal wie global transparente und umfassende Informationspolitik.

## Fairer Wettbewerb

Wir glauben an einen freien und fairen Wettbewerb und verpflichten uns zu fairen Geschäftspraktiken in all unseren Märkten.

## Politische Neutralität

Als Unternehmen handeln wir politisch neutral. Unter keinen Umständen beziehen wir direkt oder indirekt Stellung für oder gegen eine politische Partei.

Wir unterstützen keine politischen Parteien oder öffentlichen bzw. privaten Organisationen, deren Aktivitäten eindeutig einen politischen Bezug haben. Das hindert uns nicht daran, durch Lobby- oder Beziehungsarbeit unsere Standpunkte zu Themen darzulegen, die unter Umständen für die Führung oder die Nachhaltigkeit des Unternehmens von Belang sind. Wir informieren über verschiedene, zu diesem Zweck eingerichtete Register in transparenter Weise über unsere Lobby- oder Beziehungsarbeit.

## Menschenrechte

Wir achten und unterstützen proaktiv die international anerkannten Menschen- und Arbeitsrechte. Das gilt auch für die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen sowie für die von der Internationalen Arbeitsorganisation in ihren acht Kernarbeitsnormen verankerten Rechte.





## 2 Unsere Verpflichtung gegenüber unseren Kunden

Unsere Kunden erwarten von uns nicht nur qualitativ einwandfreie Produkte und Leistungen, sondern auch, dass wir diese in transparenter und ehrlicher Weise liefern. Für jeden einzelnen von uns muss die Erfüllung dieser Verpflichtung stets an erster Stelle stehen. Es ist unser Ziel, eine von Vertrauen und gegenseitigem Nutzen geprägte Beziehung aufzubauen.

Wir stellen die Kunden in den Mittelpunkt unseres Handelns. Darum wollen wir ihre Ansichten und Bedürfnisse verstehen, diesen vorgreifen und den Grad ihrer Zufriedenheit messen.

Unsere verbindliche Leitlinie ist das **Telefónica Kundenversprechen**: Die unverrückbare Zusage, Transparenz, Einfachheit und Integrität zur Grundlage unserer Tätigkeit zu machen.

Wir bieten nur an, was wir auch liefern können. Beim Verkauf unserer Produkte und Leistungen erteilen wir wahrheitsgemäße, zweckdienliche und klare Informationen. Wir vergewissern uns, dass unsere Produkte und Leistungen alle Spezifikationen einhalten, die notwendig sind und mit denen wir geworben haben.

Wir überprüfen und stellen sicher, dass unsere eigenen und die von uns vertriebenen Produkte

im Hinblick auf Herstellungsqualität und Sicherheit alle Standards erfüllen. Stellen wir trotz aller Sorgfalt ein Sicherheitsrisiko fest, kommunizieren wir dies und leiten entsprechende Schritte zu dessen Beseitigung ein.

Wir geben unseren Kunden die nötigen Informationen, damit sie den Umfang der von uns gebotenen Leistungen und die damit verbundenen Kosten nachvollziehen können und informieren eingehend über unsere Rechnungsstellung und Gebühren.

Wir stellen unseren Kunden verschiedene Kommunikationskanäle bereit, über die sie sich mit uns in Verbindung setzen können, wenn sie mit unseren Produkten oder Services unzufrieden sind. Wir reagieren auf berechnigte Forderungen unverzüglich und umsichtig.



## 3 Unsere Verpflichtung gegenüber unseren Mitarbeitern

Unsere Mitarbeiter sind das wertvollste Gut unseres Unternehmens. Ihre Begeisterung und ihr Engagement für die Strategie von Telefónica sind für die Realisierung unserer Vision unverzichtbar.

### Berufliche Entwicklung

Wir unterstützen die berufliche Entwicklung unserer Mitarbeiter und ermutigen sie zum Ausbau ihrer Kompetenzen und Fähigkeiten. Dazu stellen wir jedem Mitarbeiter die für eine fortlaufende Weiterbildung erforderlichen Hilfsmittel zur Verfügung.

Unsere Auswahl-, Schulungs-, Einstellungs- und Beförderungsprozesse stützen sich auf klare Kriterien. Was zählt, sind Fähigkeiten, Kompetenz und berufliche Leistung.

Wir erklären unseren Mitarbeitern, wie wir ihre Arbeit im Kontext der Zielerreichung des Unter-

nehmens beurteilen. Wir fordern sie auf, sich in den Beurteilungsprozess einzubringen, damit wir alle uns beruflich weiter verbessern können.

Darüber hinaus möchten wir durch Bereitstellung von Schulungen, Informationsressourcen und Hilfsmitteln einen Beitrag zur persönlichen Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter leisten, damit sie Berufs- und Privatleben in Einklang bringen können.

### Vergütung

Wir tragen dafür Sorge, dass die Vergütung fair ist und den Verhältnissen des jeweiligen lokalen Arbeitsmarktes entspricht.



## Arbeitsrecht

Wir garantieren allen Mitarbeitern die Möglichkeit zur Wahrnehmung ihrer Rechte und tolerieren in unserem Arbeitsumfeld keinerlei Zwangsarbeit, Drohungen, Nötigung, Missbrauch, Diskriminierung, Gewalt, Einschüchterung oder Kinderarbeit.

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

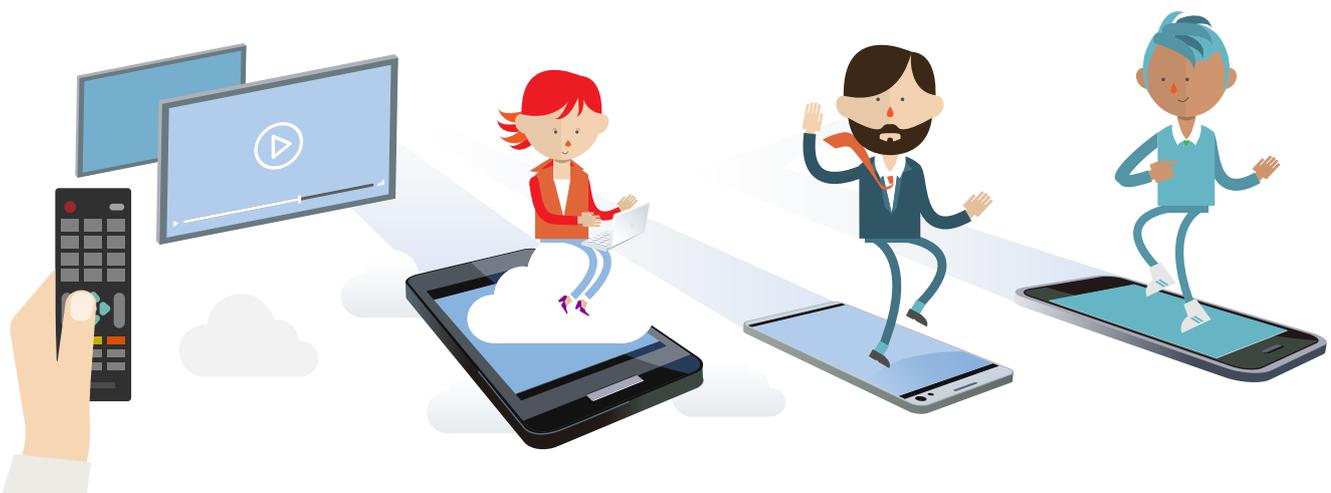
## Vielfalt

Nach unserer Überzeugung sind heterogene Arbeitsteams wichtig, um der Realität der Gesellschaft, in der wir tätig sind, gerecht zu werden und mit mehr Weitblick auf deren Bedürfnisse einzugehen.

Wir fördern heterogene Teams und garantieren Chancengleichheit. Wir behandeln alle Menschen fair und unvoreingenommen, ohne Vorurteile aufgrund von Rasse, Hautfarbe, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion, Geschlecht, sexueller Orientierung, Personenstand, Alter, Behinderung oder familiärer Verpflichtungen.

## Gesundheit und Sicherheit

Wir richten alle erforderlichen Prozesse ein, um arbeitsbedingte Unfälle, Verletzungen und Erkrankungen im Zusammenhang mit unserer beruflichen Tätigkeit zu vermeiden. Dazu halten wir uns strikt an die relevanten regulatorischen Auflagen, führen Schulungen durch und praktizieren ein auf Prävention ausgerichtetes Management der Risiken am Arbeitsplatz. Wir ermutigen alle unsere Mitarbeiter, auf ihre Gesundheit und die Gesundheit ihrer Mitmenschen zu achten.





## 4 Corporate Governance und interne Kontrolle

### Corporate Governance

Das Unternehmen wird nach höchsten Standards der Corporate Governance geführt. Wir orientieren uns an internationalen Best Practices und richten uns vor allem nach den Gesetzen und Vorschriften der Länder, in denen wir börsennotiert sind.

### Aktionäre

Wir schützen unsere Minderheitsaktionäre, indem wir ihnen Zugang zu den relevanten finanziellen und strategischen Informationen gewährleisten. Aus diesem Grund haben wir ein Shareholders' Office und eine Investor Relations-Abteilung eingerichtet und stellen allen Aktionären aktuelle Informationen über die Aktienperformance sowie alle offiziellen Finanzpublikationen, Quartalsergebnisse,

Präsentationen aus Konferenzen und Foren, relevanten Fakten, Finanzkalender und Informationen zu Ansprechpartnern zur Verfügung.

### Interne Kontrollen und Risikomanagement

Wir richten Kontrollmechanismen für die Beurteilung und das Management aller relevanten Risiken für das Unternehmen ein.

Unsere Aktivitäten im Rahmen des Risikomanagements werden mit der Abteilung Internal Audit koordiniert und durch die Zusammenarbeit aller Abteilungen im Unternehmen unterstützt, die im Bedarfsfall verantwortlich sind für die Identifikation und Umsetzung von Risikomanagementplänen. Unsere regulatorischen Compliance-Aktivitäten ergänzen diese Kontrollsysteme.





## 5 Achtung der Persönlichkeitsrechte und der Meinungsfreiheit

Als Anbieter von **Informations- und Kommunikationstechnologie** legen wir besonderen Wert auf den Schutz der Verbraucherrechte im Zusammenhang mit **Vertraulichkeit, Datenschutz und Sicherheit**. Wir unterstützen Konnektivität und bieten Mehrwertdienste an. Wir achten besonders sorgfältig auf den Schutz unserer Kunden in diesen Bereichen, soweit wir einen Einfluss darauf haben.

Die Sicherstellung und die Wahrung des Datenschutzes bilden die Grundlage unseres Geschäfts und sind bei der Ausgestaltung unserer Leistungen von höchster Bedeutung. Wir verpflichten uns zur Einhaltung aller Vorschriften, die in den Märkten, in denen wir tätig sind, gelten. In jedem Fall müssen unsere Kunden wissen, welche personenbezogenen Daten wir erfassen und wie und wozu wir sie verwenden. Außerdem müssen sie die Möglichkeit haben, Einfluss auf diese Verwendung zu nehmen.

Unsere Verpflichtung zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen führt in Ausnahmefällen und immer vorbehaltlich des jeweiligen nationalen Rechtsrahmens dazu, dass wir auf die Ersuchen von Verwaltungsbehörden oder Gerichten zur Auskunft über Kommunikationsverbindungen unserer Kunden oder zum Blockieren bestimmter Inhalte in unseren Netzen reagieren. In diesen Situationen halten wir uns strikt an interne Verfahren, die die Beachtung der geltenden Gesetze garantieren.





## 6 Unsere Verpflichtung für Informationssicherheit

Unsere Verpflichtung für Informationssicherheit erstreckt sich darauf, Bedrohungen zu antizipieren, zu verhindern und zu bekämpfen und dabei entsprechend den Erfordernissen des jeweiligen Unternehmens allgemeine Mindeststandards zu wahren.

Wir implementieren die erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der von uns verwalteten Informationen. Sollte diese Sicherheit jemals gefährdet sein, werden wir schnell und verantwortungsbewusst handeln, um Risiken zu beseitigen.

## 7 Verantwortungsbewusste Kommunikation

Wir unterstützen Meinungsfreiheit, Pluralismus und Vielfalt. Wir engagieren uns für Inklusion, Bildung und zuverlässige Informationen. Als Unternehmen haben wir uns nicht nur der Unterstützung von Kommunikation verschrieben. Wir generieren auch Inhalte in den Bereichen Kultur,

Sport, Werbung, Unterhaltung etc., die Auswirkungen und Einfluss auf die Gesellschaft haben könnten. Wir übernehmen Verantwortung für die Förderung einer verantwortungsbewussten, ethischen und qualitativ hochwertigen Kommunikation.



## 8 Verantwortungsbewusstes Management unserer Lieferkette

Unsere Produkte und Leistungen sind stets das Ergebnis einer für alle Seiten nutzbringenden Beziehung zu unseren Geschäftspartnern und Lieferanten. Wir bemühen uns stets darum sicherzustellen, dass diese Beziehungen ausgewogen und von gegenseitigem Vertrauen geprägt sind und sie Qualität, Innovation und Zufriedenheit für den Endkunden erzeugen.

Wir verpflichten uns zu rigoroser Objektivität, Transparenz und Professionalität gegenüber unseren Geschäftspartnern und Lieferanten.

Um unserer Verantwortung innerhalb der gesamten Wertschöpfungskette gerecht zu werden, verlangen wir von unseren Geschäftspartnern und Lieferanten neben der Einhaltung unserer Sustainable Supply Chain Policy die Beachtung unserer Geschäftsgrundsätze oder anderer, mit diesen vergleichbarer Prinzipien. Unsere Mitarbeiter tätigen im Rahmen ihrer Funktionen Einkäufe oder erteilen Aufträge. Es ist wichtig, dass wir persönlich Verantwortung übernehmen, mit verantwortungsbewussten Lieferanten und Partnern zusammenarbeiten und durch angemessene Kontrollen sicherstellen, dass diese nicht nur qualitativ hochwertige Produkte oder Leistungen liefern, sondern auch stets verantwortungsbewusst gegenüber ihren Stakeholdern handeln.



Wir arbeiten mit einem globalen Einkaufssystem, das den Wettbewerb fördert und Transparenz und Chancengleichheit für alle unsere aktuellen und potenziellen Partner und Lieferanten gewährleistet.



## 9 Unsere Verpflichtung für den Umweltschutz

Der Schutz der Umwelt ist unverzichtbar für eine nachhaltige Entwicklung. Wir als Unternehmen stehen hier in der Verantwortung. Telefónica ist darum bemüht, die von ihr erzeugte Umweltbelastung auf ein Mindestmaß zu reduzieren und durch ihre Leistungen dazu beizutragen, die negativen Effekte anderer Sektoren abzuschwächen.



Wir übernehmen konkrete Verpflichtungen im Hinblick auf Schlüsselaspekte wie Energieeffizienz, Reduzierung von Schadstoffen und Einsatz erneuerbarer Energien und helfen damit, die Wirtschaft zu dekarbonisieren. Unsere Managementsysteme gewährleisten nicht nur die Einhaltung von Umweltschutzgesetzen, sondern unterstützen uns dabei, unseren Ressourcenverbrauch effizienter zu gestalten,

das Abfallvolumen zu verringern oder Abfälle wiederzuverwerten und unseren Einfluss auf die Biodiversität zu minimieren.

Wir setzen uns dafür ein, dass sich jeder von uns umweltverträglich verhält und weisen unsere Endkunden immer wieder von neuem auf unsere Fortschritte auf diesem Gebiet hin.



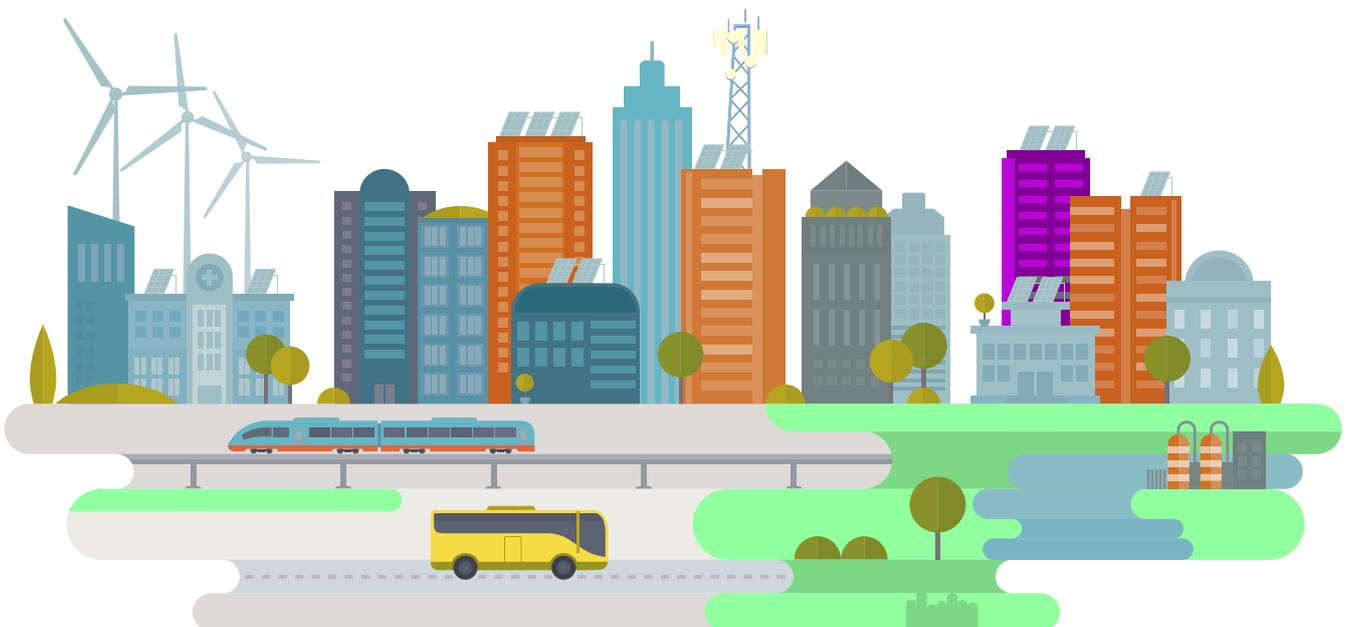
# 10 Unsere Verpflichtung gegenüber der Gesellschaft

Als Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten wollen wir Verantwortung übernehmen für unseren Beitrag zum gesellschaftlichen, technologischen und finanziellen Fortschritt der Länder, in denen wir tätig sind. Dazu investieren wir in die Telekommunikationsinfrastruktur, schaffen Arbeitsplätze und entwickeln Leistungen, die den Menschen einen besseren Zugang zu Technologie verschaffen und die ihre Lebensqualität erhöhen.

Insbesondere engagieren wir uns für einen verantwortungsbewussten Umgang mit Tech-

nologie, damit diese alle Bereiche unseres Alltags positiv beeinflusst. Der Schutz von Kindern und jungen Menschen im Netz ist uns ein besonderes Anliegen.

Darüber hinaus arbeiten wir mit Bürgervereinigungen, kommunalen Einrichtungen und gemeinnützigen Organisationen sowie öffentlichen Initiativen zusammen, die soziale Probleme in den lokalen Bereichen bekämpfen, in denen wir tätig sind. Dabei bringen wir unsere Kompetenz und unsere Technologie ein.





# PRAKTISCHE UMSETZUNG DIESER GRUNDSÄTZE\_

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

- > Steht mein Vorgehen im Einklang mit unseren Grundsätzen?
- > Ist es legal?
- > Ist es ethisch?
- > Unterstützt es eine vertrauensvolle Beziehung zu meinem Kunden, meinem Partner, meinem Arbeitskollegen?
- > Würde für das Unternehmen ein Problem entstehen, wenn die Presse darüber berichten würde?
- > Was würden die Menschen in dieser Situation tun, die ich am meisten respektiere?

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



## REGELN & RICHTLINIEN\_

In unseren internen Richtlinien und Verhaltensstandards. In unserem **Regelportal** kannst Du Dich eingehend über unsere Richtlinien, Regeln und Arbeitsanweisungen informieren. Bei Fragen zu unseren Regeln & Richtlinien hilft Dir das Compliance-Team.



## MITARBEITER\_

Sprich als Mitarbeiter mit Deinem Vorgesetzten, Deinem zuständigen Betriebsrat oder wende Dich an das Compliance-Team. Dort kannst Du Fragen stellen, Rat einholen und Dich über die Einhaltung der Richtlinien informieren. Bei unserem externen **Ombudsmann** kannst Du anonym und sicher Bedenken ansprechen oder Beschwerden vorbringen.



## GESCHÄFTS-PARTNER\_

Lieferanten, Geschäftspartnern oder anderweitig Betroffenen steht unser **Ombudsmann** ebenfalls als Ansprechpartner zur Verfügung. Anfragen werden auf Wunsch streng vertraulich behandelt und innerhalb einer für das jeweilige Anliegen angemessenen Zeit beantwortet.



*Telefonica*

---