

# CSR- RAPPORT 2020

Redegørelse for  
samfundsansvar jf.  
årsregnskabslovens  
§ 99 a



# | INDHOLDSFORTEGNELSE

## 1. Indledning

## 2. Forretningsmodel

- a. En position med fordele

## 3. 3's aftryk i 2020

- a. Datastrømme
- b. Kundetilfredshed
- c. Covid-19 tiltag
- d. Brugervenlighed og innovation

## 4. Risikoanalyse

## 5. Miljø og klimapåvirkning

- a. Indsats og resultater for miljø og klimapåvirkning i 2020

## 6. Sociale og medarbejderforhold

- a. Indsats og resultater for sociale og medarbejderforhold i 2020
- b. Partnerskaber og bidrag i 2020

## 7. Menneskerettigheder

- a. Indsats og resultater for menneskerettigheder i 2020

## 8. Antikorruption

- a. Indsats og resultater for antikorruption i 2020

### Om denne rapport

Denne rapport indeholder en detaljeret gennemgang af HI3G DK Holdings ApS' samfundsansvar (herefter 3). Redegørelsen udgør en bestanddel af ledelsesberetningen i 3's årsrapport, hvor regnskabsperioden er 1. januar 2020 til 31. december 2020. Denne redegørelse for samfundsansvar dækker ligeledes perioden fra 1. januar 2020 til 31. december 2020.

# I VORES SAMFUNDSANSVAR I 2020

2020 bliver et år, der vil gå over i historien. Hele landet måtte pga. Covid-19-pandemien omstille sig til en ny virkelighed på rekordtid. I takt med at samfundet lukkede mere og mere ned, og myndighederne opfordrede til social distance, steg vigtigheden af vores dataforbindelser. 2020 blev således året, hvor den samfundskritiske betydning af vores produkter blev soleklar, og der skete et kvantespring inden for digitalisering af danskernes hverdag.

Hos 3 tog vi opgaven på os og sikrede året igennem tilstrækkelig kapacitet i vores netværk til at kunne dække kundernes dataforbrug, som steg med 40 % på kort tid pga. hjemmearbejde, hjemmeskoling og stigende behov for hjemmeunderholdning via bl.a. streaming. Vi omstillede også vores egen dagligdag for fortsat at kunne servicere kunderne, når de havde behov for vores hjælp.

På den måde opretholdt vi driften og leverancerne til kunderne på en god og forsvarlig måde, så de kunne fortsætte deres hverdag og holde kontakten med omverdenen. Der ligger således et stort samfundsansvar som en integreret del i vores daglige drift af forretningen. Vi glæder os over hver dag at leve op til dette ansvar for et stigende antal danskere.

Men 2020 var andet og mere end Covid-19. Det var bl.a. også året, hvor vi lancerede 5G og en række bæredygtige produkter og services til vores kunder, ligesom vi fortsatte tidligere års samarbejder med bl.a. Røde Kors og Turning Tables.

Alt sammen noget, der støtter vores overordnede ambition om at drive en ansvarlig, sund og stabil forretning, der vokser. Dét lykkedes vi igen med i 2020, og det har haft en række øvrige positive afledte effekter. I denne rapport kan du læse mere om de gode indsatser og resultater til gavn for vores medarbejdere, kunder og resten af samfundet.

God læselyst.

Morten Christiansen,  
CEO

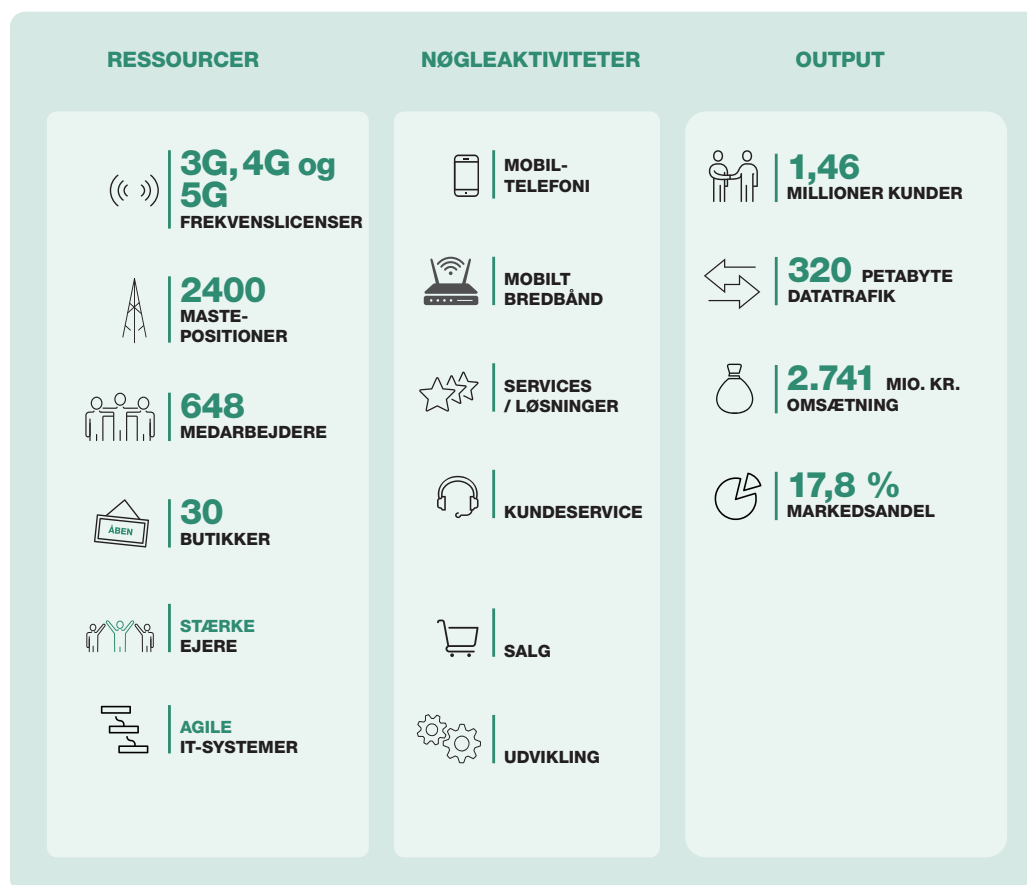


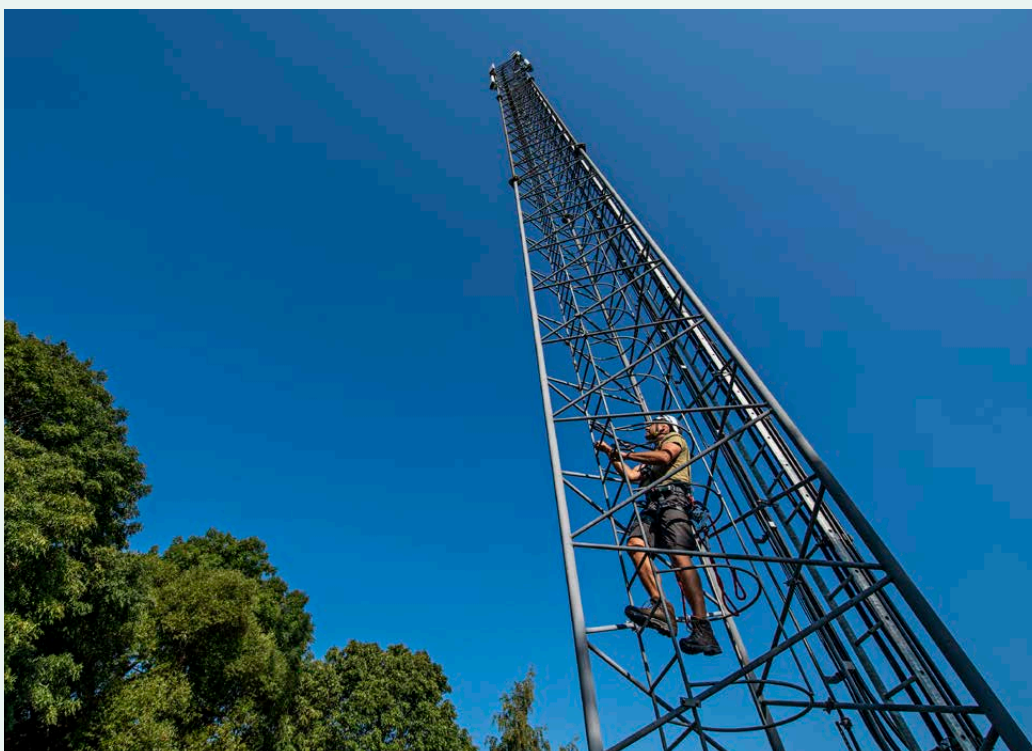
## I FORRETNINGSMODEL

3's kerneforretning består i at tilbyde danskerne mobiltelefoni og dataforbindelser, og den er baseret på, at vi løbende investerer i at udvide og opgradere vores mobilnetværk i Danmark. 3's kunder er flittige brugere af mobildata og har i en årrække haft det største dataforbrug i Danmark. Vi tilbyder desuden vores kunder en række tilvalgstjenester og hardware (telefoner, routere og tilbehør) og i forlængelse deraf kvalificeret hjælp og rådgivning til både privat- og erhvervskunder via vores kundeservice.

Vi har hovedkontor i København og driver salget til kunderne via [www.3.dk](http://www.3.dk), butikker fordelt ud over det danske landkort samt kundeservice. 3 ejer og driver desuden lavprisselskabet OISTER, som ligeledes tilbyder mobiltelefoni og dataforbindelser via [www.oister.dk](http://www.oister.dk).

## I 3'S FORRETNINGSMODEL 2020





*Da 3 blev lanceret i 2003, var markedet præget af en række store teleselskaber, men vi tog kampen op og er siden vokset støt. Vi har bygget vores eget 3G- og 4G-mobilnetværk og tog hul på 5G i december 2020.*

### **I EN POSITION MED FORDELE**

3 blev lanceret i Danmark i 2003. Markedet var allerede dengang præget af en række store teleselskaber, som længe havde været i gang med 2G-telefoni og derfor sad tungt på deres markedsandele. Men 3 tog kampen op og er vokset støt siden da. Vi har bygget vores eget 3G- og 4G-mobilnetværk og tog hul på 5G i december 2020. Vi har et dedikeret mål om at nå en kundebase på 1,5 mio. glade kunder. Midlet til at nå målet er, at vi har indtaget en rolle som udfordrer på markedet. Vi går efter at tiltrække kunderne ved at være et innovativt alternativ og bryde nogle af de konventioner i branchen, som sjældent falder ud til kundernes fordel.

Det var eksempelvis 3, der som det første teleselskab sløjfede roamingafgifter i udlandet i 2014. Vi har siden da føjet mange flere lande til konceptet, som vi kalder 3Like-Home, og vi kan konstatere, at en række andre teleselskaber i mellemtiden har fundet på at tilbyde noget lignende. Dette er dermed et godt eksempel på, at 3's tilstedeværelse på det danske marked skærper konkurrencen til fordel for danskerne. 3 udfordrede branchens konventioner omkring roamingpriser og bragte mere brugervenlighed og frihed til de danske telekunder.

Det er vores erklærede mål, at det skal være nemt og trygt at være kunde hos 3. Derfor arbejder vi konstant på at tilbyde gennemsigtighed og gøre mobiloplevelsen bedre og mere brugervenlig for kunderne. Og det lykkes igen og igen.

### I 3'S AFTRYK I 2020

3 drev en sund og stabil forretning, som trods Covid-19-krisen vækstede i 2020. I dette afsnit kan du læse, hvad årets resultat helt konkret affødte af bidrag og investeringer. Fra årets omsætning på 2.741 mio. kr. blev der udbetalt 333 mio. kr. i lønninger til vores medarbejdere, og 144 mio. kr. gik til investeringer i netværket.

### I DATASTRØMME

Ved udgangen af 2020 bestod 3's netværk af knap 2.400 unikke mastepositioner og dækkede 99 % af befolkningen med 4G. I december tændte vi for 5G i de første master i København og Roskilde. Kunderne har på den baggrund fortsat det højeste gennemsnitlige dataforbrug i Danmark. I seneste opgørelse fra Energistyrelsen (1H 2020) fremgik det, at 3's kunder i gennemsnit brugte 18,1 GB data om måneden i første halvår af 2020, mens markedsgennemsnittet for alle mobilkunder lå på 11,9 GB.

### I KUNDETILFREDSHED

I 2020 har vi fortsat arbejdet på vores ambition om at fjerne alle årsager til, at vores kunder måtte have lyst til at forlade os. Og vi har samtidig gjort en ekstra indsats for at være til rådighed uden lange ventetider trods Covid-19-restriktionerne. Det har betydet, at vi har holdt samme niveau for kundetilfredshed som i 2019.

Vi måler kundetilfredsheden på baggrund af den internationale standard NPS (Net Promoter Score), som angiver, i hvor høj grad vores kunder vil anbefale andre at blive kunde hos os. Vores målinger i 2020 er baseret på svar fra knap 20.000 af 3's privatkunder, og vi endte på en NPS på 34. I en rundspørge til 3's privatkunder i 2020 har 81 % svaret, at det er nemt at være kunde hos 3<sup>1</sup>.



*Hos 3 har vi den holdning, at det skal være nemt og bekymringsfrit at være kunde hos 3.*

<sup>1</sup> Kunder der svarer 8-10 på en 0-10 punkt skala i Q2, Q3 og Q4.



*I maj og november 2020 fordoblede vi en i periode mængden af data i alle Fri Tale-abonnementer til privatkunderne for at efterkomme deres ændrede behov under coronakrisen.*

## I COVID-19 TILTAG

I løbet af 2020 satte vi en række ekstraordinære projekter og tiltag i gang i relation til coronakrisen.

### Dobbelt op på data

Efter myndighederne lukkede Danmark ned i marts 2020 og bad danskerne om at blive hjemme, steg dataforbruget blandt vores kunder med 40 %. Vi så i den sammenhæng en risiko for, at en del kunder ville løbe tør for den data, som var inkluderet i deres abonnement. Derfor valgte vi at halvere priserne på tilkøb af ekstra data som en midlertidig løsning.

I maj måned forudså vi, at kunderne pga. coronakrisen og landets tilstand fortsat ville bruge mere data end normalt hen over sommeren. Og derfor fordoblede vi mængden af data i alle Fri Tale-abonnementer til 3's privatkunder i de næste fire måneder kvit og frit. Denne fordobling gentog vi i november 2020, da der var udsigt til en lang coronavinter, hvor kunderne måtte blive hjemme og i stedet mødes virtuelt.

### Forholdsregler

Vi sætter altid en stor ære i at levere gode stabile forbindelser til vores kunder. Dette krævede en ekstra indsats i 2020, da kundernes dataforbrug på kort tid steg kraftigt. Netværket blev i løbet af året testet på sin kapacitet, men det gik ikke nævneværdigt ud over kundernes oplevelser, eftersom vi skruede op, hvor det var nødvendigt og udvidede netværket med ca. 100 mastepositioner og opgraderede udstyret på en lang række positioner.

Vi tog også vores forholdsregler for at kunne fortsætte den daglige operation og betjening af kunderne trods myndighedernes restriktioner. Vi omstillede også vores egen dagligdag for fortsat at kunne servicere kunderne, når de havde behov for vores hjælp. Det betød bl.a. at kundeserviceagenterne fik udstyr med hjem, så de kunne betjene kunderne hjemmefra. Det samme gjorde en lang række andre medarbejdere, så vi undgik for meget trængsel på hovedkontoret. Og 3Butikkerne blev indrettet med afstandsmarkeringer, spritdispensere, plexiglas ved betjeningsstationerne og mundbind til medarbejderne og kunder.

### **Hjælp til danskere i udlandet**

Da de fleste lande lukkede ned og flytrafikken blev indstillet over det meste af verden i marts 2020, var en del danskere i fare for at strande i udlandet. Hos 3 sendte vi en hjælpende hånd til de af vores kunder, der befandt sig i udlandet. Normalt gælder det, at man max må bruge sit 3LikeHome-abonnement i 30 dage uden for EU. 23. marts hævede vi grænsen midlertidigt til 60 dage. 3-kunder, der opholdt sig i et land, som ikke var inkluderet i 3LikeHome, fik muligheden for frit at sende sms'er og foretage opkald lokalt samt til Danmark, ligesom det var gratis at modtage opkald fra danske numre til og med 15. april.

### **Assistance til myndighederne**

I marts 2020 hjalp vi også Udenrigsministeriet med at informere danskere i udlandet om kommende flyafgange og sendte oplysninger om antallet af kunder i udlandet retur til myndighederne. Vi sendte ligeledes en sms til alle kunder i Danmark på vegne af politiet med opfordring til at huske at holde afstand.

Statens Serum Institut fik også assistance. Vi leverede nemlig i en periode data om den geografiske placering af vores kunders mobiltelefoner og deres bevægelsesmønstre. Der var udelukkende tale om overordnede og anonymiserede teledata, som instituttet brugte til at udarbejde prognoser, matematiske modeller og estimater for, hvad der ville ske, når regeringen og Folketinget valgte at åbne Danmark helt eller delvist op igen.

### **Tilbagebetaling af lønkompensation**

Da myndighederne valgte at lukke bl.a. landets storcentre i en periode i foråret 2020, blev det muligt for virksomheder at søge om lønkompensation til de medarbejdere, som ikke kunne udføre deres job pga. lukningen. Hos 3 betød restriktionerne, at vi måtte lukke 15 butikker og sende 70 medarbejdere hjem. Vi valgte i første omgang at søge om kompensation for den løn, som vi fortsat udbetalte til de 70 hjemsendte medarbejdere, mens storcenter-butikkerne var lukkede. Kompensationen beløb sig til 2,9 mio. kr. Vi valgte dog at betale beløbet tilbage senere på året, da det stod klart, at krisens samlede indvirkning på vores forretning var begrænset, mens andre virksomheder var mere nødstedte og havde større brug for penge.

## **I BRUGERVENLIGHED OG INNOVATION**

For at øge potentialet i forretningen og sikre en høj kundetilfredshed har vi også lanceret en række services og tiltag i 2020.

### **3LikeHome**

Vi har tilføjet Andorra og Forenede Arabiske Emirater til listen over lande, som indgår i 3LikeHome-konceptet. Således kunne kunderne ved udgangen af 2020 roame frit i 66 lande. Især udvidelsen med emiraterne var stærkt efterspurgt blandt kunderne og med god grund. Frem til januar 2020 kostede det 22,50 kr. i minuttet at ringe hjem til Danmark og 4 kr. at sende en sms fra emiraterne. Og det kostede 100 kr. at bruge en megabyte. Det svarer til, at prisen for at se en halv times Netflix i HD-kvalitet ville løbe op i svimlende 150.000 kr. Men med 3LikeHome-abonnementerne kan kunderne nu roame bekymringsfrit.

### **Teams Connect**

Kort tid efter at størstedelen af danskerne blev sendt på hjemmearbejde i foråret 2020 og dermed blev afhængige af tjenester som Microsofts Teams, lancerede 3Business





*Internet of Things er fortsat på alles læber, og i 2020 lancerede 3Business rådgivningsenheden 3insights, som kan hjælpe virksomheder med at spare tid og ressourcer og opnå konkurrencemæssige fordele ved hjælp af data.*

Teams Connect til 3's erhvervs kunder. Denne løsning gav som noget nyt mulighed for at anvende udringningsfunktionen i Teams. Dermed kunne kunderne ringe til alle deres kontakter gennem Microsoft Teams, uanset om kontakterne havde Microsoft Teams eller ej, hvilket gør det nemmere og mere effektivt at arbejde og samarbejde for brugerne.

### **Test og lancering af 5G**

Vi plejer at bruge årets Roskilde Festival til at trykteste vores mobilnetværks kapacitet og afprøve nye teknologier. I 2020 blev festivalen aflyst, men Roskilde by dannede alligevel ramme om en vigtig test. I løbet af foråret og sommeren testede vi nemlig et lukket 5G-netværk på 20 mastepositioner i Roskilde by – ligesom vi testede en af fremtidens vigtige 5G-frekvenser i et lukket set-up på Amager ved København. De to tests gav vores radionetværksteam vigtig indsigt i, hvordan det tekniske set-up skulle se ud, når de skulle integrere 5G i det åbne netværk. Og 17. december tændte vi for 5G i de første master i København og Roskilde.

5G er en spændende teknologi, som på sigt vil bringe mange gode muligheder til vores kunder. Allerede i 2021 får operatørerne bred adgang til de hurtige 5G-frekvenser, som vil muliggøre helt andre hastigheder, end vi er vant til. På den baggrund vil vi kunne lancere trådløs fiber, som vi forventer vil kunne dække samtlige internetbehov på markedet pga. de høje hastigheder og minimal forsinkelse. Med trådløs fiber kan kunderne få adgang til højhastighedsinternet, uanset hvilke kabler der er gravet ned i deres nærområde. Bare der er 5G-dækning.

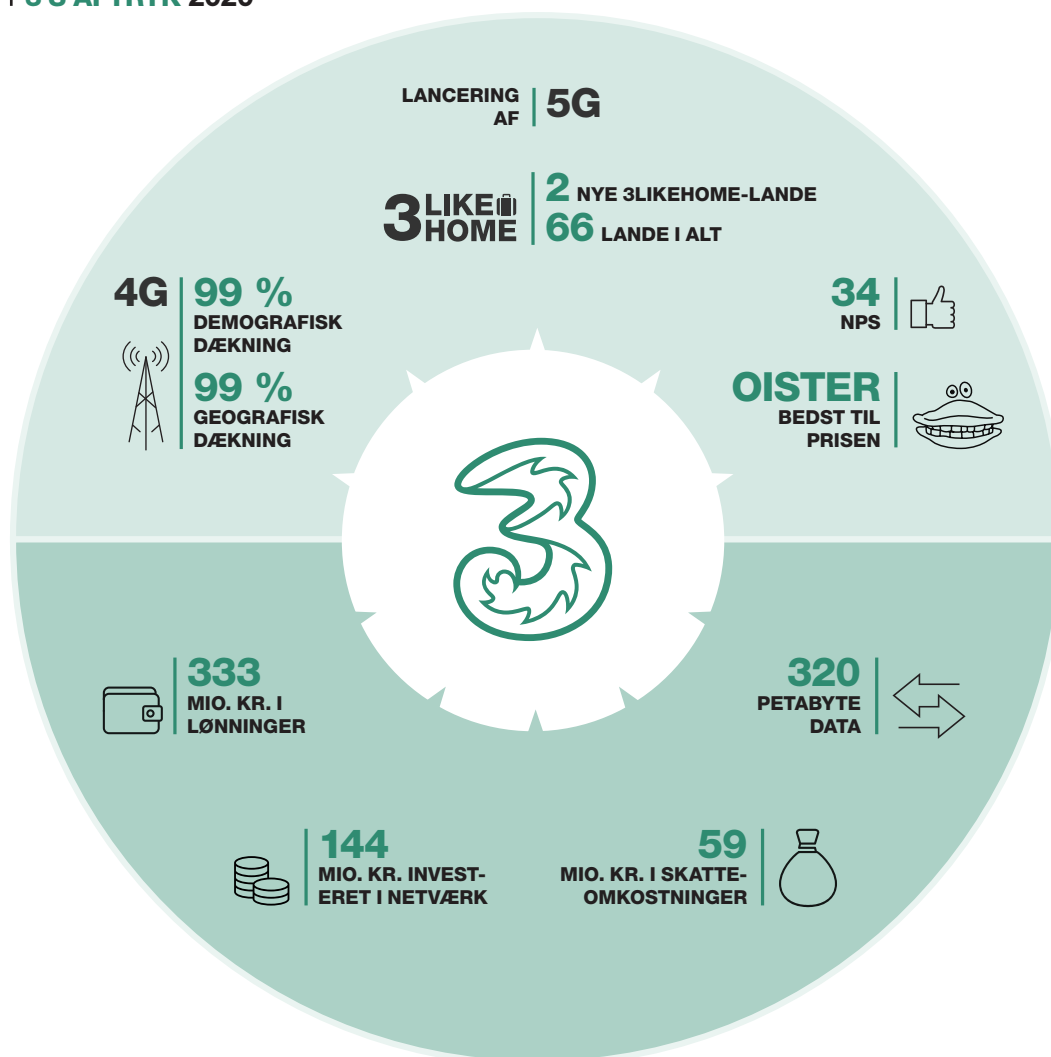
### **3insights**

Internet of Things (IoT) var i 2020 fortsat et koncept, der blev talt meget om. Og hos 3 er vi ikke i tvivl om, at IoT kan hjælpe mange virksomheder med at optimere processer, opsamle værdifulde data, skabe fuld kontrol over enheder og på den måde spare både tid og ressourcer. For at få sat mere skub i dette område lancerede 3Business i efteråret 2020 en ny rådgivningsenhed med navnet 3insights. 3insights har allerede seks løsninger på hylden og et team af rådgivere klar, som skal hjælpe virksomheder med at udnytte det potentiale, som gemmer sig i data genereret fra Internet of Things og 3's netværk.

## Bedst til...

3's lavprisselskab OiSTER holdt i 2020 fortsat fast i at udfordre konkurrenterne på deres priser ved at holde fast på sin markedsposition: 'Bedst til prisen'. En række medier lavede i 2020 pristjek af markedets tilbud på mobiltelefoni og mobilt bredbånd, og her lå OiSTER helt i top blandt markedets bedste tilbud. 3's produkt Internet til hjemmet blev i 2020 af Samlino kåret som 'Bedst til sommerhuset' pga. muligheden for at købe en særlig stærk antenne, som kan forstærke signalet op til fire gange.

## | 3'S AFTRYK 2020



Udover de afledte effekter, der kommer af, at 3 driver en sund forretning, har vi også i 2020 valgt at støtte og engagere os yderligere i en række projekter, der giver mening i forhold til vores værdisæt og markedsaktiviteter i øvrigt. Det kan du læse mere om i afsnittet 'Sociale og medarbejderforhold'.

## I RISIKOANALYSE

Som for alle andre virksomheder gælder det også for 3, at måden, vi driver og udvikler 3 på, kan have en række potentielle negative afledte effekter på samfundet.

Hos 3 vurderer vi, at vores risici for gennem vores aktiviteter at påvirke miljøet og klimaet, sociale og medarbejderforhold, menneskerettigheder og antikorruption er begrænset. Vi følger gældende lovgivning på alle de anførte områder.

Vi er særligt opmærksomme på risici, der indbefatter gener forbundet med driftsforstyrrelser i mobilnetværket for privatkunder såvel som erhvervs kunder, håndtering af personoplysninger og it- og informationssikkerhed.

Vores mål er et struktureret, bæredygtigt og formelt informationssikkerhedsarbejde. Derfor har vi valgt at basere vores informationssikkerhed og ledelsessystem ("ISMS") på standarder fra ISO27000-familien. Vi arbejder proaktivt for at sikre, at al vores information altid har det rette sikkerhedsniveau. Ved at følge ISO-standarderne sikrer vi overholdelse af vores valgte sikkerhedsniveau.

3 har en struktureret tilgang til risikostyring, hvor der er fokus på identificering af væsentlige risici og etablering af passende kontrolforanstaltninger. Risikostyringen ses som en cirkulær model med tilbagevendende aktiviteter, som tilsammen har til formål løbende at styre og overvåge væsentlige risici og udvikle vores risikostyring over tid.

Hos 3 er vi opmærksomme på, at vi som en stor mobiloperatør med mere end 1,4 millioner kunder har en vigtig rolle i at sikre samfundskritisk infrastruktur i Danmark. Vi deltager derfor aktivt i telesektorens implementering af den nationale cyber- og informationssikkerhedsstrategi og herigennem stiftelsen og driften af telesektorens fælles sikkerhedsenhed kaldet TeleDCIS.

Medarbejdere, leverandører og partnere er en vigtig del af 3's samlede informationssikkerhed og risikostyring. Tiltrækning og fastholdelse af kvalificerede medarbejdere, samt risici forbundet med forretningsetik og korruption er derfor også en vigtig del af 3's risikostyring.



*Når vi udbygger netværket eller udskifter udstyr, sker det med nyt udstyr, som er mere energieffektivt, ligesom vi aktivt justerer kapaciteten og evt. slukker udstyret på tidspunkter med mindre trafik.*

## I MILJØ OG KLIMAPÅVIRKNING

I 2019 besluttede vi at støtte op om vores globale brancheorganisation, GSMA's, arbejde med at udvikle en køreplan for at gøre teleindustrien klimaneutral i 2050. Denne ambition stemmer overens med Europa-Parlamentets klimamål, der blev vedtaget i Paris i november 2019, hvormed målet er at forsøge at begrænse den globale opvarmning til 1,5°C for at undgå klimaforandringerne konsekvenser.

Vi anerkender således de udfordringer, som er forbundet med klimaforandringer, herunder de samfundsudfordringer, der er forbundet med at begrænse udledning af drivhusgasser. Vi kan også konstatere, at det er et område, som får stigende bevågenhed, og vi havde derfor sat som mål, at vi i 2020 skulle kortlægge vores klimapåvirkning i nøjere detaljer for på den baggrund at kunne definere en politik for området. På grund af Covid-19-pandemiens indvirkning på arbejdsgange og prioriteter blev dette mål desværre ikke nået i 2020, men udskudt til 2021.

Vi har dog længe været opmærksomme på, at vores primære påvirkning af miljøet foregår via vores elforbrug til at drive vores netværk. Når vi udbygger netværket eller udskifter udstyr, så sker det med nyt udstyr, som er mere energieffektivt. Vi har desuden et fast fokus på at effektivisere driften af master, antenner og dertilhørende udstyr. Det betyder, at vi aktivt søger at justere kapaciteten på mastepositioner ved at slukke eller nedjustere på tidspunkter med mindre trafik.



*I løbet af 2020 lancerede vi flere forskellige bæredygtige produkter og services til vores kunder.*

## I INDSATS OG RESULTATER FOR MILJØ OG KLIMAPÅVIRKNING

### **Bæredygtige valgmuligheder**

I løbet af 2020 lancerede vi flere forskellige bæredygtige produkter og services til vores kunder. Bæredygtighed har aldrig været mere aktuelt, og i vores evige stræben efter at gøre livet nemmere for kunderne, så er vi ret stolte over, at vi fra august 2020 som det



*Alle spots i 3Butikkerne lyser med energivenlige LED-pærer. Vi er også skiftet også over til LED-belysning i butikernes facadelogoer, inventar og baglokaler, i takt med at vi har bygget butikkerne om til vores nye butikskoncept.*

første teleselskab kunne tilbyde kunderne en mulighed for nemt at træffe et bæredygtigt smartphone-valg. Vi indgik nemlig en eksklusiv aftale med Fairphone om at forhandle verdens mest bæredygtige smartphone i Danmark – den nye Fairphone 3+. Fairphone er en social virksomhed, som udvikler smartphones, der er produceret med omsorg for mennesker og miljø.

Den nye Fairphone 3+ er baseret på Googles Android-plattform. Men dét, der gør den til noget særligt, er det, som firmaet kalder "fair specs". Fairphone er den første elektronikvirksomhed, der integrerer Fairtrade-certificeret guld i produktionen af sine smartphones. Den nye Fairphone 3+ er bl.a. produceret af genbrugt kobber og 40 % genbrugsplastik samt bygget af moduler, som giver brugeren mulighed for selv at skille den ad med en skrutrækker og fx udskifte et slidt batteri eller opgradere kameraet fremfor at skifte hele telefonen ud. På den måde forventer Fairphone at nedbringe mængden af elektronikaffald.

Vi gjorde også selv en aktiv indsats i forhold til elektronikaffald. Vi introducerede nemlig konceptet 'Byt til nyt'. To ud af tre danskere har mindst én mobil liggende i skuffen, som de ikke bruger. Men de gamle mobiler kan i mange tilfælde repareres og få nyt liv hos en ny bruger, eller materialer som plastic og metaller kan sorteres fra og genanvendes i nye produkter. For at få de gamle mobiler tilbage i cirkulation lancerede vi 'Byt til nyt', som gjorde det muligt at indlevere gamle mobiler og tablets i alle 3Butikker landet over og samtidig få tilskud til en ny mobil eller tablet med abonnement.

I maj 2020 indgik vi et samarbejde med Barry, en dansk opstartsvirksomhed og el-leverandør, som vil gøre det nemmere for danskerne at få overblik over deres strømforbrug og gøre dem til bevidste og aktive strømforbrugere via Barrys app. Med et abonnement på Barry får man strøm til indkøbspris og modtager i app'en besked, når strømmen er billigst og mest klimavenlig. Via vores samarbejde med Barry fik de eksponeret deres klimavenlige løsning over for 3's privatkunder, som samtidig blev tilbudt syv måneders gratis abonnement.

### **LED-lyskilder**

Alle spots i 3Butikkerne lyser med energivenlige LED-pærer. Vi er også skiftet over til LED-belysning i butikkernes facadelogoer, inventar og baglokaler, i takt med at vi har bygget butikkerne om til vores nye butikskoncept. Fem butikker fik således indsat LED i facadelogoer, inventar og baglokaler i 2020, og dermed er vi også i mål med dette projekt i alle butikker. På vores hovedkontor skiftede vi til energivenlige LED-pærer i vores parkeringskælder, som samtidig fik sat sensor på til at styre lyset. Vi skiftede ligeledes til LED-pærer i lokalerne, som blev ombygget til at huse hele OiSTER's team.

### **Miljøvenlige poser**

Vi har bestilt en ny version poser til vores butikker, som kunderne kan få til at bære deres varer hjem i. De nye poser er produceret af bæredygtigt papir og med tryk med bionedbrydeligt blæk. Vi forventede, at lageret af vores tidligere poser blev opbrugt i 2020, og at vi på den baggrund kunne overgå til at udlevere de nye miljøvenlige poser. Men pga. coronakrisens indvirkning på besøgstillene i vores butikker, så er lageret endnu ikke opbrugt.

I løbet af 2020 har vi til gengæld indført en pose-afgift i butikkerne på 4 kr. pr. pose jf lovgivningen på området.

### **El-cykler og -biler**

I 2020 har medarbejderne på hovedkontoret fortsat haft mulighed for at låne el-cykel og el-biler, hvis de skulle til møde i byen – som alternativ til at tage egen bil eller en taxa.

### **Madspild**

Vi har igen i 2020 haft fokus på at minimere vores madspild i kantinen på hovedkontoret. Det sker bl.a. ved at tilbyde portionsanretninger og genbruge ugens rester i gryderetter sidst på ugen. I forbindelse med Covid-19 overgik vi desuden til portionsanretninger, som blev leveret til de forskellige etager for at undgå trængsel i kantinen.

### **Code of Conduct**

Vores Code of Conduct til vores leverandører formidler fortsat vores forventning til, at leverandøren skal overholde lokal miljølovgivning samt arbejde aktivt for at minimere virksomhedens miljøpåvirkning og fodaftryk.



*Vi har igen i 2020 haft fokus på at minimere vores madspild i kantinen på hovedkontoret.*



Hos 3 tilbyder vi en vifte af uddannelsesmuligheder til medarbejderne for at sikre personlig udvikling og læring. Dette er der især fokus på hos den del af medarbejderne, der udgøres af unge mennesker mellem 20 og 30 år.

## I SOCIALE OG MEDARBEJDERFORHOLD

### Dygtige medarbejdere

For at kunne drive en god og effektiv forretning er vi afhængige af at have dygtige og kvalificerede medarbejdere. Hos 3 er vi overbevist om, at mangfoldighed bidrager til et dynamisk og innovativt miljø, da vi tror på, at forskellighed er med til at skabe muligheder. Vores medarbejderhåndbog afspejler denne overbevisning, og vi sørger desuden for, at ansøgere vurderes ud fra en helhedsbetragtning, hvor personlighed, erfaring og kompetencer er det primære vurderingsgrundlag.

Vi arbejder ligeledes på at opnå en mere ligelig kønsfordeling på 3's ledelsesniveauer og i virksomheden generelt. Det er 3's mål, at ledelsen på sigt skal afspejle samfundets fordeling af kvinder og mænd.

Vi tilbyder en vifte af uddannelsesmuligheder til medarbejderne for at sikre personlig udvikling og læring. Dette er der især fokus på hos den del af medarbejderne, der udgøres af unge mennesker mellem 20 og 30 år, som ikke har en videregående uddannelse, og som har en opfattelse af, at det er for sent for dem at få en uddannelse. De kommer typisk til 3 for at få et job i fx kundeservice eller 3Butikkerne, hvilket 'kun' kræver en grundig oplæring. De interne uddannelser øger motivationen samt medarbejdernes fremtidige muligheder både internt i 3 og generelt på arbejdsmarkedet.

Medarbejdernes sundhed ligger os også på sinde, og derfor promoverer vi en sund livsstil via sundhedsfremmende tiltag som muligheder for motion samt en sund og varieret kost i kantinen.

### **Trygge kunder**

Vores teknologi rummer uanede muligheder, men også potentielle udfordringer for vores kunder. Vi ønsker at bidrage til, at kunderne får et bæredygtigt forhold til teknologien – dvs. at vi både har fokus på at skabe tryghed omkring brugen af vores produkter og internettet generelt og samtidig skabe opmærksomhed omkring teknologiens muligheder.

Vi har et effektivt beredskab til at varetage eventuelle driftsforstyrrelser, således at vores kunder altid får den bedst mulige oplevelse af deres mobile netværk. Vi prøver altid at give vores kunder den bedste oplevelse af, at der bliver taget hånd om lige netop deres behov. Vi tilbyder derfor en kundeservice for vores privatkunder og erhvervs-kunder, hvor målet er at yde kvalificeret og hurtig hjælp, rådgivning og information, når kunderne måtte ønske det, samt tilbyde muligheder for optimering af abonnementer, dialog om regninger, teknik, opsætning, dækning mv. Vi orienterer i øvrigt vores kunder der, hvor de færdes, fx på de sociale medier (Facebook, Instagram, og LinkedIn) og i vores butikker, hvor der foruden mulighed for køb af vores produkter også kan søges råd og vejledning.

### **Partnerskaber og bidrag**

Vi modtager hvert år mange henvendelser fra velgørende organisationer og projekter, som ønsker vores støtte og engagement i deres sag. Vi støtter en række projekter og udvælger dem, på baggrund af om det giver mening i forhold til vores værdisæt og markedsaktiviteter i øvrigt. Derudover har vi gennem flere år valgt fast at støtte op om den årlige Danmarks Indsamling, hvor 12 humanitære organisationer og DR sammen samler ind for at hjælpe mennesker i nogle af verdens fattigste lande med at nå nogle af FN's verdensmål.



*Hos 3 har vi både fokus på at skabe tryghed omkring brugen af vores produkter og internettet generelt og samtidig skabe opmærksomhed omkring teknologiens muligheder.*



## I INDSATS OG RESULTATER FOR SOCIALE OG MEDARBEJDERFORHOLD

### Trivsel

Vi har i 2020 fortsat med at foretage både arbejdspladsvurderinger og trivselsundersøgelser blandt medarbejderne, og begge dele affødte gode resultater. 85 % af medarbejderne fra 3 og OiSTER deltog i trivselsundersøgelsen, People Matter, i slutningen af 2020. Resultatet viser, at langt de fleste medarbejdere oplever en balance mellem kravene til og i deres arbejde og deres muligheder for at håndtere dem.

Ved 18 ud af undersøgelsens 24 emner har medarbejderne svaret så positivt, at emnet vurderes som en styrke for medarbejderne. Det vil sige, at det med stor sandsynlighed er med til at fremme medarbejdernes samlede glæde og produktivitet i hverdagen. De tre emner, der fik mest positive svar, er 'Nærmeste leder', 'Engagement' og 'Arbejdets indhold og udførelse'.

2020 var ellers et år, hvor medarbejdernes trivsel blev sat på prøve, idet restriktioner på hovedkontoret begrænsede omgangen med kollegaerne og størstedelen af medarbejderne primært arbejdede hjemmefra. Vi indførte turnusordninger for at medarbejderne stadig kunne komme på hovedkontoret indimellem. For at sikre trivslen trods afstanden blev en række ekstra sociale tiltag sat i værk i løbet af året. Vi skruede op for den interne online kommunikation, og alle ledere blev instrueret i at skrue op for den direkte kommunikation med deres medarbejdere. Vi satte bl.a. også gang i en stafet blandt medarbejderne på intranettet, hvor de kunne lære hinanden bedre at kende, ligesom vi afholdt online bingo og fællessang.

Fælles motion fyldte også en del i kalenderen i november og december, hvor alle medarbejdere blev opfordret til at få pulsen op på daglig basis og dele deres udfoldelser på de sociale medier – dermed blev det til træning 'sammen hver for sig'. Ledelsen havde sat medarbejderne i udsigt, at 3 ville donere 25 kr. til Røde Kors julehjælp for hver gang, medarbejderne fik røde kinder via motion. På fire uger blev der således motioneret mere end 800 gange, hvor medarbejderne enten gik, løb, svømmede, cyklede, dyrkede yoga og meget andet. Hver squat gav 1 krone ekstra i puljen. Der blev således squat'et mere end 5500 gange – bl.a. ved fællestræning via Teams om onsdagen.

I løbet af de midterste måneder af 2020, hvor der næsten var normal trafik på hovedkontoret, flyttede hele OiSTER-teamet i nye lokaler. De har før siddet på det meste af 1. sal på hovedkontoret, men er nu rykket over i en tilstødende bygning, hvor de har kunnet indrette sig med deres eget univers og brand DNA og flere mødelokaler, og således har de fået skabt en selvstændig ramme for deres fællesskab og enhed.

### Diversitet

Vi har i 2020 fortsat haft fokus på at udforme vores stillingsannoncer, således at de motiverer en ansøgerpulje, hvis sammensætning afspejler samfundets generelle kønsfordeling. Vi har også haft fokus på diversitet i rekrutteringsprocessen og således prioriteret at have begge køn repræsenteret i alle udvælgelsesrunder.

Med henblik på at sikre en mere ligelig kønsfordeling i de øverste lag af organisationen, definerede vi i 2018 et mål om at have mindst to kvinder i bestyrelsen i senest 2020 i hver af de to selskaber.

Målet blev ikke nået i 2020, idet bestyrelsen i HI3G DK Holding ApS består af en kvinde og seks mænd, og bestyrelsen i HI3G Denmark ApS består af syv mænd. Årsagen til, at målet ikke blev nået, var, at generalforsamlingen ikke fandt årsag til at skifte ud i de siddende bestyrelser.

I staben af medarbejdere har vi lykkedes med at fastholde niveauet for fordelingen fra 2019, således at vi ved udgangen af året havde en fordeling på 31 % kvinder og 69 % mænd. I den øvrige ledelse var der ved årets udgang 26 % kvinder, og vi nåede derfor i 2020 ikke vores definerede mål om at have mindst 40 % kvinder i den øvrige ledelse.

### **Uddannelse**

I løbet af året har 87 medarbejdere deltaget i vores 3Academy og taget akademifag inden for bl.a. salgspsykologi, præsentationsteknik, projektledelse og ledelse i praksis.

I 3Business er en række medarbejdere blevet uddannet i Microsoft Teams og præsentationsteknik på Teams, mens en række butikschefen fra 3Butikkerne er blevet uddannet i situationsbestemt ledelse, personalejura, jobsamtaler og generel ledelse.

Ved udgangen af 2020 var 13 medarbejdere desuden i gang med en HD og andre diplomuddannelser.



*I løbet af året har 87 medarbejdere deltaget i vores 3Academy og taget akademifag inden for bl.a. salgspsykologi, præsentationsteknik, projektledelse og ledelse i praksis.*

*Billedet er taget før coronakrisen.*



*Vi ønsker at styrke forældres viden og give dem mulighed for at tage ansvar for og understøtte deres børn i at bruge bl.a. sociale medier og online-spil på en tryk og sikker måde.*

## **I PARTNERSKABER OG BIDRAG I 2020**

### **Medierådet for Børn og Unge**

Sammen med branchepartnere og Medierådet for Børn og Unge har 3 bidraget til udviklingen og udbredelsen af en forældreguide med titlen "Der er så meget forældre ikke forstår – Hvad skal jeg vide, når mit barn går online?". Guiden er målrettet forældre til 7-12-årige og giver viden om børnenes liv, leg og læring med internettet, sociale medier og spil.

3 deltager i projektet med ønsket om at styrke forældres viden og give dem bedre mulighed for at tage ansvar for og understøtte deres børn i at bruge sociale medier, online-spil og andre digitale tjenester på en tryk og sikker måde.

I 2019 blev guiden relanceret i en opdateret version med nyeste trends, anbefalinger og viden – bl.a. om reklamer på nettet, og hvad man skal være opmærksom på, når ens barn følger kendte bloggere. Man kan også læse om de rettigheder, ens barn har i forhold til den nye persondataforordning, der trådte i kraft i maj 2018. Den opdaterede guide kan læses her:

[DOWNLOAD PDF HER](#)

Guiden blev alene i 2020 læst mere end 5000 gange. En miniversion er trykt i et oplag på nu 65.000 og distribueret til folkeskoler og på diverse events.

I 2019 udkom der også en række supplerende materialer, som skal gøre det nemt at tage guidens temaer op på forældremøder ude på skolerne for at styrke dialogen mellem hjem og skole i forhold til den digitale trivsel og kultur i klassen. Materialerne med

navnet "Digital genial" er udformet som en online-værktøjskasse med aktiviteter, der kan hjælpe den fagprofessionelle med at facilitere en konstruktiv og involverende dialog på forældremødet, når det handler om de 7-12-åriges digitale trivsel.

Materialet kan tilgås på [www.digitalgenial.dk](http://www.digitalgenial.dk). Siden har nu haft mere end 45.000 unikke sidevisninger.

### **Danmarks indsamling**

3 støttede den årlige Danmarks Indsamling i 2020 med 103.000 kr. på selve aftenen for det store indsamlingsshow, som blev sendt på DR1. Derudover donerede vi en række præmier til konkurrencer i radioprogrammer på DR's P3 og P4 i ugen op til showet, som indbragte ekstra penge til indsamlingen.

Danmarks Indsamling 2020 satte fokus på at hjælpe nogle af verdens mest udsatte børn – børn på flugt. Gennem 12 projekter fordelt på tre kontinenter har humanitære organisationer efter indsamlingen arbejdet målrettet med at skabe bedre vilkår for børn, der er tvunget til at flygte alene eller sammen med deres familier pga. krig, klimaforandringer eller andre katastrofer.

### **Turning Tables**

Vi har i 2020 fortsat vores støtte til NGO'en Turning Tables, der arbejder for at styrke unges livssituation i Danmark. Med film, foto og musik som kreative værktøjer skaber de frirum, hvor unge lærer nye færdigheder, deler oplevelser og sætter ord og billeder på deres frustrationer, drømme og håb. Turning Tables driver også en række internationale projekter og er desuden FN's Udviklingsprogram, UNDP's, officielle partner i forhold til at formidle FN's nye udviklingsmål. Vi støtter deres danske aktiviteter, og under parolen #optursdanmark udgav Turning Tables albummet 'Pumapunk I' i januar 2020. Sangene på albummet stammer fra Turning Tables' besøg i en række danske almene boligområder, hvor de i deres mobile studie-container skrev sange, lavede musikvideoler og fotoudstillinger med hundredvis af børn og unge.

2020 var udset til at skulle markere et stort og ambitiøst skifte for Turning Tables Danmark, som i løbet af året ville implementere det mest omfattende kunst- og kulturprojekt for unge i udsatte boligområder i Danmark nogensinde.

Omdrejningspunktet for arbejdet med de unge var skabelsen af i første omgang to ungedrevne kulturlaboratorier i Brøndby Strand og i Æblehaven i Roskilde, som skulle danne ramme for permanente tilbud til områdernes børn og unge.

Coronakrisen gjorde det dog ikke muligt at gennemføre byggeprojekterne og få etableret kulturlaboratorierne. Turning Tables brugte i stedet 2020 på at udvikle nye digitale metoder, formater og fandt ny software, der gjorde, at de kunne arbejde videre, mens stort set alle andre projekter lukkede ned i lokalområderne.

Turning Tables har således i 2020 kørt digitale og fysiske aktiviteter for flere hundrede børn og unge i syv forskellige boligområder i Brøndby, Roskilde, Tingbjerg og på Nørrebro i København. Og der er (igen i 2020) blevet skabt et utal af sange, fotografier, små kortfilm, dokumentarer mm.

### **Yasin – eksempel på en ‘unge-rejse’ med Turning Tables**

Yasin er 17 år, fra Æblehaven, og har været med i projektet siden 2017. Yasin har en række store udfordringer i sit liv (bl.a. en uafklaret flygtningestatus), der kulminerede med hans mors pludselige død sidste år. Han er den første unge, der har taget skridtet fra deltager i projektet til et stipendium på Johan Borups Højskole. Det har været meget stort for ham, men også meget krævende, og det kræver ugentlig kontakt og støtte fra Turning Tables' side. Men de kan mærke, at han udvikler sig, åbner op og er ved at genfinde gejsten og troen på fremtiden. Han er desuden med som hjælpeinstruktør i Turning Tables' projekter. Se en film om hans udvikling her: <https://vimeo.com/497270932>

### **Røde Kors' julehjælp til udsatte familier**

Mens de fleste børn og voksne glæder sig til julen, så er højtiden for mange børnefamilier i Danmark forbundet med store bekymringer og afsavn. De har ikke råd til julemiddag, juletræ eller gaver. Ikke mindst for børnene er julen forbundet med følelsen af at stå udenfor. Derfor samler Røde Kors hvert år penge ind fra virksomheder og private, så de kan hjælpe nogle af de udsatte familier. Julehjælpen består typisk af en julekurv fyldt med julens madvarer og en lille gave til børnene. På den måde får både børn og voksne en juleaften som de fleste andre familier.

Ved 3's online medarbejder-event i november og december 2020 blev der doneret 25 kr. til Røde Kors' julehjælp for hver gang medarbejderne motionerede og lagde et billede op på de sociale medier eller 3's intranet med #rødekindermedrødekors. Projektet endte med en donation på 80.000 kroner, som dermed gav 100 udsatte familier en hjælpende hånd i julen.



*Vi har i 2020 fortsat vores støtte til NGO'en Turning Tables, der arbejder for at styrke unges livssituation i Danmark med film, foto og musik som kreative værktøjer.*

## I MENNESKERETTIGHEDER

Hos 3 har vi ikke en særskilt politik for menneskerettigheder, da vi alene driver forretning i et gennemreguleret marked, hvor menneskerettigheder beskyttes og opretholdes i kraft af den nationale lovgivning og de danske myndigheder.

Vi er ikke desto mindre opmærksomme på de globale såvel som lokale udfordringer i Danmark, som relaterer sig til menneskerettigheder, og vi opererer derfor også i overensstemmelse med internationalt anerkendte standarder for menneskerettigheder.

Vi anser også håndtering og beskyttelse af personoplysninger, herunder sikring af retten til privatliv, som et område under menneskerettigheder. 3 og alle ansatte har således et fælles ansvar for at sikre både kunders og medarbejderes privatliv og personlige oplysninger.

### **Indsats og resultater for menneskerettigheder**

Vi har i 2020 ikke iværksat nye aktiviteter, som relaterer sig til at beskytte menneskerettigheder.

## I ANTIKORRUPTION

Som medarbejder hos 3 er det ikke tilladt at give eller modtage nogen form for bestikkelse, upassende kick backs, ekstravagante gaver, invitationer til underholdning eller andet, der gives for direkte eller indirekte at opnå en uretmæssig modydelse eller forretningsfordel. Vi ønsker at opretholde høje standarder for erhvervsmæssig integritet, ærlighed og transparens i alle dele af forretningen.

3 har en whistleblower-ordning, som har til hensigt at skabe en åben virksomhedskultur, hvor alle frit kan ytre sig omkring uregelmæssigheder og ulovligheder begået af firmaets ansatte og leverandører.

### **Indsats og resultater for antikorrupition**

I løbet af 2020 har vi opdateret vores politik vedrørende antikorrupition og -bestikkelse. Opdateringen indebar mere eksplicite beskrivelser af "do's and don'ts" samt flere eksempler. Vi har desuden i 2020 kørt en intern kampagne for at sikre, at alle medarbejdere kender til vores whistleblower-ordning. Men der er i 2020 ikke sket anmeldelser via whistleblower-ordningen, og der har heller ikke været rapporteret tilfælde, hvor der er forekommet overtrædelser af 3's politik vedrørende antikorrupition og -bestikkelse. Endvidere er der i året ikke forekommet afskedigelse af medarbejdere på baggrund af overtrædelser af politikken.