



CSR- RAPPORT 2018

Redegørelse for
samfundsansvar jf.
årsregnskabslovens
§ 99 a



| INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning

2. Forretningsmodel

- a. En position med fordele

3. 3's aftryk i 2018

- a. Datastrømme
- b. Kundetilfredshed
- c. Brugervenlighed og innovation

4. Risikoanalyse

5. Miljø og klimapåvirkning

- a. Indsats og resultater for miljø og klimapåvirkning i 2018

6. Sociale og medarbejderforhold

- a. Indsats og resultater for sociale og medarbejderforhold i 2018
- b. Partnerskaber og bidrag i 2018

7. Menneskerettigheder

- a. Indsats og resultater for menneskerettigheder i 2018

8. Anti-korruption

- a. Indsats og resultater for antikorruption i 2018

Om denne rapport

Denne rapport indeholder en detaljeret gennemgang af Hi3G Denmark Holdings ApS' samfundsansvar (herefter 3). Redegørelsen udgør en bestanddel af ledelsesberetningen i 3's årsrapport, hvor regnskabsperioden er 1. januar 2018 til 31. december 2018. Denne redegørelse for samfundsansvar dækker ligeledes perioden fra 1. januar 2018 til 31. december 2018.

| VORES SAMFUNDSANSVAR

Hos 3 betragter vi vores samfundsansvar som en integreret del af vores forretning. Vores tilgang til CSR (Corporate Social Responsibility) tager derfor udgangspunkt i vores forretning og er baseret på en ambition om at drive og udvikle 3 på en måde, som skaber vækst og dermed har en række positive afledte effekter på det danske samfund, som vi er en del af.

Ved at investere massivt i netværksudrulning kan vi levere trådløs netadgang til kunderne og således facilitere forbindelsen mellem mennesker. På den måde er vi med til at binde samfundet sammen og samtidig øge mobiliteten og mulighederne for mere digitalisering. Men vores forretningsstrategi har i vores øjne en yderligere samfundsmæssig værdi.

Vi har siden virksomhedens start indtaget en udfordrerrolle på telemarkedet, hvor vi bevidst er gået efter at være det innovative alternativ til de etablerede, større selskaber. Resultatet af denne markedsposition er, at 3's tilstedeværelse på det danske telemarked er med til at fremme innovation, skærpe konkurrencen og sikre fokus på gode kundeoplevelser til gavn for danskerne. Det følger der en række eksempler på fra 2018 i denne rapport.

Som for alle andre virksomheder så gælder det også for 3, at måden, vi driver og udvikler 3 på, også kan have en række potentielle negative afledte effekter på samfundet. Dette kan ske i form af aktiviteter, der påvirker eksempelvis miljøet og klimaet, sociale og medarbejderforhold. I denne rapport kan du læse om vores indsats på disse områder i 2018 samt indsats i forhold til at sikre menneskerettigheder og undgå korrupsion.

Morten Christiansen,
CEO

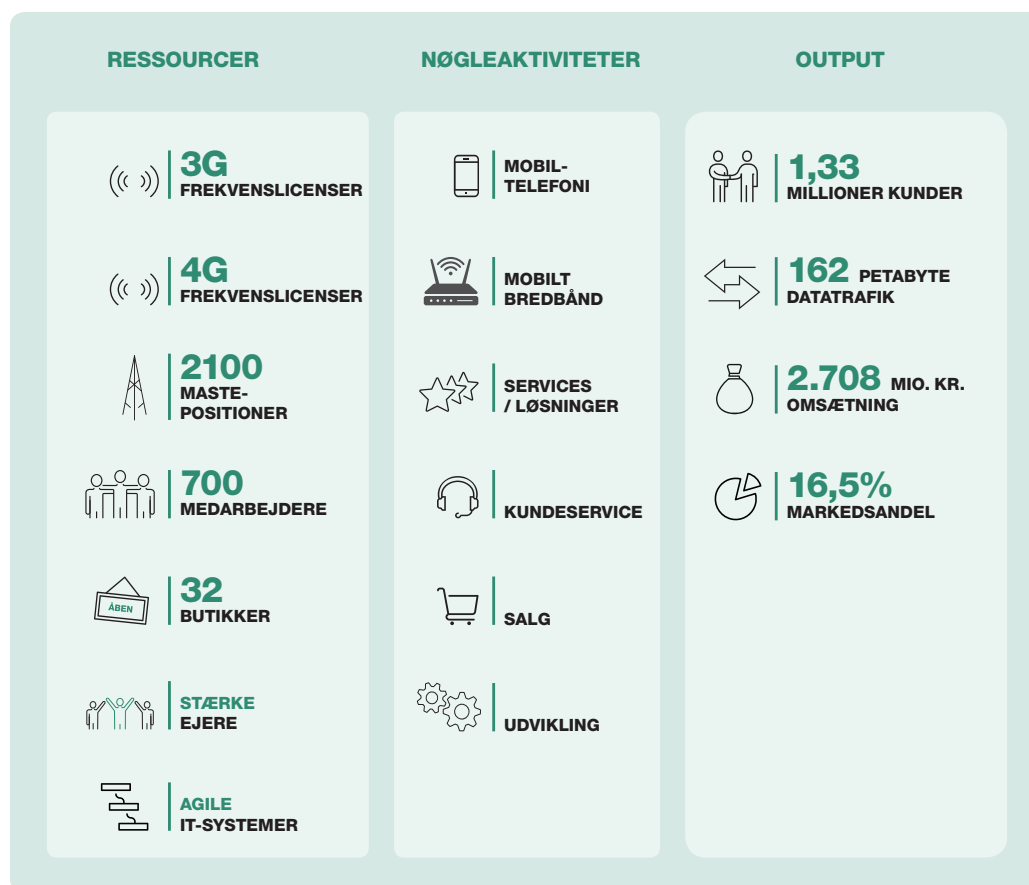


I FORRETNINGSMODEL

3's kerneforretning består i at tilbyde danskerne mobiltelefoni og dataforbindelser, og den er baseret på, at vi har investeret i at opbygge et mobilnetværk i Danmark, som vi fortsat udvider og opgraderer. 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, 32 butikker fordelt ud over det danske landkort samt kundeservice. 3 ejer og driver desuden lavprisselskabet OISTER ApS, som ligeledes tilbyder mobiltelefoni og dataforbindelser via www.oister.dk.

I 3'S FORRETNINGSMODEL 2018





3's kunder med 3LikeHome i deres abonnement kunne ved udgangen af 2018 bruge deres mobil uden at bekymre sig om roamingafgifter i 59 lande.

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, 4G og 4G+ mobilnetværk, og vi har et dedikeret mål om at nå en markedsandel på 20% i 2021. 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 at 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 3LikeHome, 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 2018

3 drev en sund og stabil forretning, som vækstede pænt i 2018. I dette afsnit kan du læse, hvad årets resultat helt konkret affødte af bidrag og investeringer. Fra årets omsætning på 2.708 mio. kr. blev der udbetalt 308 mio. kr. i lønninger til vores medarbejdere og 196 mio. kr. gik til investeringer i netværket.

I DATASTRØMME

Ved udgangen af 2018 bestod vores netværk således af mere end 2.100 unikke positioner og dækkede 98% af befolkningen med 4G. Kunderne har på den baggrund fortsat det højeste gennemsnitlige dataforbrug i Danmark. I seneste opgørelse fra Energistyrelsen (1H 2018) fremgik det, at 3's kunder i gennemsnit brugte 9.511 MB data i første halvår af 2018, mens markedsgennemsnittet for alle mobilkunder lå på 6.329 MB.

I KUNDETILFREDSHED

I 2018 fortsatte vi arbejdet med at sikre en høj kundetilfredshed. Vi lancerede en fælles intern vision for alle medarbejdere om, at vi skal nå op på "1,5 millioner glade kunder". En række projekter blev sat i søen i 2018 for at nå målet, og det har betydet, at kundernes tilfredshed er i fortsat positiv udvikling. Vores NPS (Net Promoter Score) er steget med to fra 2017 til 2018 og ligger nu på 33 (målingen er baseret på svar fra over 20.000 af 3's privatkunder og scoren er beregnet ud fra den internationale beregningsmodel). Samtidig er omfanget af klager nedbragt med 33 % i 2018 og kundeafgangen er på sit laveste niveau nogensinde.



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

I BRUGERVENLIGHED OG INNOVATION

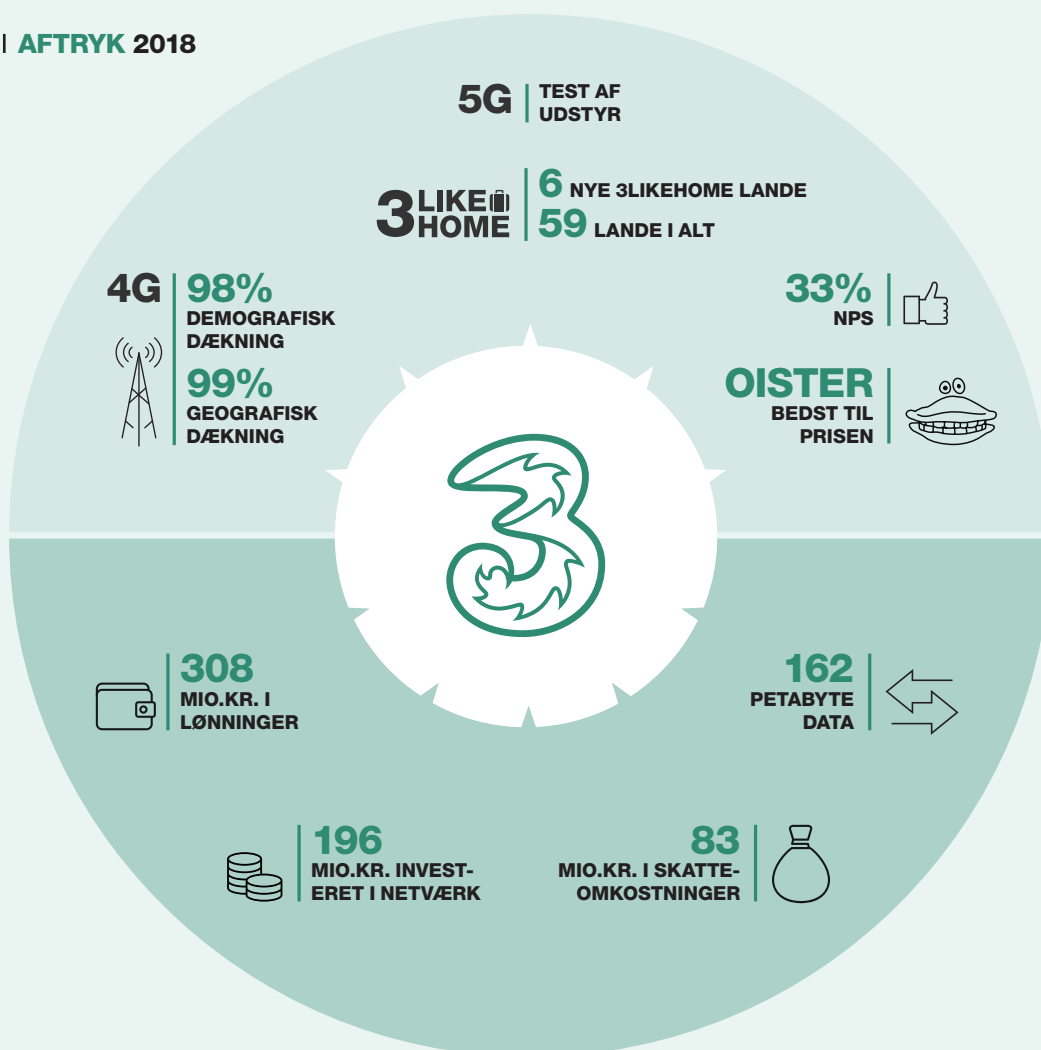
For at øge potentialet i forretningen og sikre en høj kundetilfredshed har vi også lanceret en række services og tiltag i 2018. Vi har eksempelvis tilføjet seks nye lande i 3LikeHome konceptet i løbet af året – inklusiv Tyrkiet, som især har været stærkt efterspurgt. Således kunne kunderne ved udgangen af 2018 roame frit i 59 lande.

3's erhvervsdivision 3Business lancerede i 2018 3LikeHome Pro, som udvidede 3LikeHome konceptet til også at omfatte, at erhvervs kunderne kan ringe fra Danmark til alle 3LikeHome-landene uden ekstra omkostninger.

I december 2018 lancerede vi som det første teleselskab i Danmark eSIM til en række iPhone modeller. Med eSIM er det ikke længere nødvendigt for kunderne at vente på at få det fysiske plastik-simkort, og de slipper for besværet med at indsætte de små SIM-kort og at bakse rundt med papirclips og andet for at skifte SIM-kort. eSIM er nemlig en lille chip, der allerede er indbygget i mobiltelefonen, og hos 3 har vi lavet den it-udvikling, der skal til for at håndtere kortets funktioner. Vi tror på, at eSIM kommer til at erstatte det fysiske simkort i løbet af de næste år, og derfor er det vigtigt for os at være så godt forberedte som muligt.

3's lavprisselskab OiSTER holdt i 2018 fortsat fast i at udfordre konkurrenterne på deres priser ved at holde fast sin markedsposition: 'Bedst til prisen'. En række medier lavede i 2018 pristjek af markedets tilbud på mobiltelefoni, og her lå OiSTER helt i top blandt markedets bedste tilbud.

I AFTRYK 2018



Udover de afledte effekter, der kommer af, at 3 driver en sund forretning, har vi også i 2018 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' på side 11.

I RISIKOANALYSE

Som for alle andre virksomheder så 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 dog særligt opmærksomme på risici, der indbefatter gener forbundet med driftsforstyrrelser i mobilnetværket for privatkunder såvel som erhvervs kunder, håndtering af personoplysninger og it-sikkerhed (hvortil vi har en dedikeret afdeling, der baserer sit arbejde på ISO-27000), tiltrækning og fastholdelse af kvalificerede medarbejdere, samt risici forbundet med forretningsetik og korruption.



3's 4G netværk dækkede ved udgangen af 2018 99% af Danmark.

I MILJØ OG KLIMAPÅVIRKNING

Hos 3 har vi ikke en specifik politik for miljø og klimapåvirkning, da vi ikke vurderer, at området udgør en stor risiko for selskabets muligheder for at drive forretning og vokse. Omkostninger til energi har således ikke nogen væsentlig indflydelse på brugen af vores produkter, ligesom klimapåvirkningen afledt af virksomhedens aktiviteter vurderes at være begrænset.

Vi anerkender naturligvis de udfordringer, som er forbundet med klimaforandringer, herunder de samfundsudfordringer, der er forbundet med at begrænse udledning af drivhusgasser. Vi er opmærksomme på, at den primære påvirkning af miljøet foregår via vores el-forbrug, og vi ønsker derfor at effektivisere vores udstyr med henblik på at minimere vores miljømæssige påvirkning.

Vi er desuden opmærksomme på de miljømæssige belastninger, der er forbundet med opsætning og drift af antennemaster. Vi følger gældende reglementer og kommunal planlovgivning med henblik på at respektere både klima, miljø og sociale interesser.

I INDSATS OG RESULTATER FOR MILJØ OG KLIMAPÅVIRKNING

Justering af kapacitet

I løbet af året har vi fortsat haft fokus på at forbedre vores netværksudstyr med henblik på at effektivisere driften af master, antenner og dertilhørende udstyr. Herudover har vi i 2018 fortsat med aktivt at justere kapaciteten på mastepositioner, således at der på tidspunkter med mindre trafik nedjusteres eller slukkes for den pågældende lokation.

LED-lyskilder

Vi er i 2018 fortsat med at opgradere lyskilder i 3Butikkerne til energivenlige LED-pærer. I forvejen bliver alle nye butikker etableret med LED-belysning, og herudover har vi i 2018 opgraderet seks butikker til udelukkende at bruge LED-lyskilder.



3 havde ved udgangen af 2018 32 butikker fordelt ud over det danske landkort.

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 rekrutteringspolitik 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 sammensættes således, at den afspejler samfundets fordeling af kvinder og mænd samtidig med, at den effektivt er i stand til at varetage sine opgaver som ledelse.

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.



Vores kantine tilbyder hver dag lækker og varieret kost til medarbejderne lavet af 30-60% økologiske råvarer.

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 bedste 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, Twitter, SnapChat og LinkedIn) og i vores 32 butikker, hvor der foruden mulighed for køb af vores produkter også kan søges råd og vejledning.

Partnerskaber og bidrag

3 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. Og 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.

I INDSATS OG RESULTATER FOR SOCIALE OG MEDARBEJDERFORHOLD

Trivsel

Vi har i 2018 fortsat med at foretage både arbejdspladsvurderinger og trivselsundersøgelser blandt medarbejdere. Ydermere deltager alle nyansatte fortsat i et on-boarding forløb med henblik på at sikre en gnidningsfri start hos 3.

I 2018 faciliterede 3 medarbejdernes deltagelse i DHL, Eremitageløbet og en række cykelløb. Arbejdspladsen tilbyder fortsat fysiske træningssessioner på alle etager, løbeklub, Crossfit-klub og som noget nyt i 2018 også yogahold.

Diversitet

Vi har i 2018 tilpasset vores stillingsannoncer således, at de motiverer en ansøgerpulje, hvis sammensætning i større grad afspejler den samfundsmæssige fordeling af køn. Stillingsannoncernes indhold er på den baggrund blevet mere beskrivende og forsøger i større grad at belyse arbejdsdag, miljø og 3's værdier. Herudover har vi ændret vores løn- og provisionsforhold blandt butiksmedarbejderne, samt øget fokus på kundepleje frem for salg.

I forhold til at sikre en mere ligelig kønsfordeling i de øverste lag af organisationen, har vi et mål om at have mindst to kvinder i bestyrelsen i senest 2020. I 2018 blev målet ikke nået, idet bestyrelsen på dette tidspunkt bestod af en kvinde og seks mænd. Årsagen til at målet ikke blev nået var, at generalforsamlingen ikke fandt årsag til at skifte ud i den siddende bestyrelse.



Vi er overbeviste om at mangfoldighed blandt medarbejderne bidrager til et mere dynamisk og innovativt miljø, som i sidste ende også bidrager positivt til forretningen. I 2018 har vi fortsat haft fokus på at opnå en mere ligelig kønsfordeling blandt medarbejderne.

Uddannelse

I løbet af året har 77 medarbejdere deltaget i og som minimum gennemført ét akademifag, svarende til 10 ECTS point via 3's uddannelsesmuligheder. Desuden er 3 fortsat med at tilbyde yderligere uddannelse af ledere samt uddannelse via 3Academy, som er en kort videregående uddannelse i handel og markedsføring. Undervisningen foregår på kontoret i Scandiagade, og underviserne kommer til 3 fra både Niels Brock og CBS.

I PARTNERSKABER OG BIDRAG I 2018

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. Guiden er frit tilgængelig i en online udgave her:

[DOWNLOAD PDF HER](#)

Arbejdsgruppen bag guiden har i 2018 opdateret forældreguiden bl.a. med et nyt afsnit fra DR's Medieforskning med de seneste tal og undersøgelser på området. Gruppen har også arbejdet på 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. Forældremødematerialerne forventes færdige i foråret 2019.



Der er så meget forældre ikke forstår om børns online liv. Derfor støtter 3 Medierådets arbejde for at øge de voksnes vidensniveau.

Danmarks indsamling

3 støttede den årlige Danmarks Indsamling i 2018 med 103.000 kr. på selve aftenen for det store indsamlingsshow i februar. Derudover donerede vi to iPhones til DR P3 og P4, hvor telefonerne blev udloddet sammen med mange andre gode præmier i radioprogrammernes tombola i indsamlingssugen. Pengene fra Danmarks Indsamlingen gik i 2018 til 'Børn uden hjem'. FN vurderer ifølge Danmarks Indsamlingen, at der er op mod 150 millioner gadebørn i verden. Mange af dem har aldrig haft et hjem, andre har mistet det, fordi de er på flugt fra krig, fattigdom, sult og sygdom.

Turning tables

Vi har i 2018 fortsat vores støtte til Turning Tables, der arbejder for at udbrede teknologiens muligheder til marginaliserede unge. Turning Tables driver en række internationale projekter og er desuden FN's Udviklingsprogram, UNDP's, officielle partner ift. at formidle FN's nye udviklingsmål. Vi støtter deres danske aktiviteter, som i 2018 bl.a. omfattede musikworkshops for uledsagede unge flygtninge på en række asylcentre i Danmark.

Roskilde Festival

I 2018 var 3 eksklusiv partner på Roskilde Festival og var således med til at støtte festivalens drift og af den vej sikre, at den kunne blive en succes og leve op til sin ambition om "at udvikle åbne og engagerende fællesskaber, der flytter mennesker gennem musik, kunst, bæredygtighed og aktiv deltagelse". Overskuddet fra festivalen genererede midler til Roskilde Festival-gruppens velgørende formål om at støtte humanitært, andet velgørende, almennyttigt og kulturelt arbejde med særligt fokus på børn og unge.

Game

På Roskilde Festival i 2018 samarbejdede vi med GAME, som er en non-profit gadeidrætsorganisation, der arbejder for at skabe varige sociale forandringer gennem gadeidræt for børn og unge. Samarbejdet blev døbt 3GAME og gjorde, at festivalgæsterne i opvarmingsdagene på festivalen blev tilbudt en række sportsevents. I samarbejde med GAME ønskede vi at omfavne mangfoldigheden på Roskilde Festival og skabe nye fællesskaber gennem sport, dans og bevægelse. Fokus var, at alle skal kunne være med i 3GAME.

Festivalgæsterne kunne derfor bl.a. opleve celebrity wheelchair basket samt en fodboldkamp, hvor en række professionelle fodboldspillere mødte Danmarks hjemmeløselandshold.



På Roskilde Festival 2018 samarbejdede 3 med GAME, der er en gadeidrætsorganisation, som arrangerer åbne træninger i udsatte boligområder over hele Danmark og mener idræt skal være for alle.

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, ligesom vi søger at efterleve principperne under UN Global Compact.

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.

I INDSATS OG RESULTATER FOR MENNESKERETTIGHEDER

3 har i 2018 udarbejdet en code of conduct for sine leverandører, som indeholder formaliserede krav vedrørende menneskerettigheder. Desuden har vi i 2018 implementeret den nye persondataforordning og foretaget en stor indsats for at undervise alle medarbejdere i den.

Anti-korruption

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.

Indsats og resultater for antikorrupition

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.

Vi har i 2018 besluttet at afholde kurser omkring antikorrupition og whistleblowerordningen.

I 2018 har der ikke været rapporteret tilfælde, hvor der er forekommet overtrædelser af 3's politikker på antikorrupition og bestikkelse. Endvidere er der i året ikke forekommet afskedigelse af medarbejdere på baggrund af overtrædelser af selskabets politik.