

Hi3G Access AB Hållbarhetsrapport 2019





Innehåll.

- 01.** Om Tre.
- 02.** Höjdpunkter från 2019.
- 03.** Tres vd om stora steg mot ett hållbart samhälle med 5G.
- 04.** Vår omvärld.
- 05.** Kunden i fokus.
- 09.** Kundintegritet och trygghet på nätet.
- 10.** Ansvarsfulla affärer.
- 11.** Livet på Tre.
- 14.** Miljö.
- 16.** Styrning och riskhantering.
- 17.** FN:s Global Compact.
- 18.** Hållbarhetshöjdpunkter genom åren.



Om Tre.

Tre Sverige är en av Sveriges ledande mobiloperatörer som erbjuder mobiltelefoni, mobilt bredband och mobila tjänster till både privatpersoner och företag.

Tre (Hi3G Access AB) grundades i december 2000 av CK Hutchison som äger 60 procent av bolaget, och svenska Investor som äger 40 procent med en vision om att skapa en helt ny plattform för mobil kommunikation. Den kommersiella lanseringen skedde 2003. Tre ingår i 3Group som har verksamhet i elva länder runt om i Europa, Asien och Australien.

Tre har i dag drygt 2 miljoner mobilabonnenter, omsätter cirka 7 miljarder kronor och cirka 1 500 medarbetare i Sverige. Genom åren har vi tilldelats en rad utmärkelser för vårt snabba och kvalitetssäkra mobilnät. Trens verksamhet marknadsförs under varumärkena "Tre" och "hallon".

Tre strävar ständigt mot att utveckla tjänster som förbättrar möjligheterna och upplevelserna för våra kunder. Eftersom vi enbart fokuserar på den mobila marknaden kan vi lägga all vår energi och våra resurser på att utveckla tydliga, attraktiva erbjudanden fokuserade på just mobilmarknaden. Samma dedikerade fokus gäller självklart även vårt nät där vi investerat, och fortsätter att investera, miljarder i att bygga ett riktigt starkt mobilnät.

Hållbarhet för Tre innebär att vi arbetar utifrån ett ekonomiskt, miljömässigt och socialt perspektiv för att på lång sikt maximera vår positiva påverkan på vår omvärld. Denna rapport beskriver hur Tre arbetar för att främja ett hållbart samhälle och lyfter fram några av de initiativ som genomförts under 2019. Trens vd och ledningsgrupp ansvarar för rapporten, som tagits fram på uppdrag av Trens styrelse för att möta Årsredovisningslagens regler om hållbarhetsrapport utifrån den styrningsmodell och de risker som presenteras på sidan 16.

Höjdpunkter från 2019.



Januari
3Världen



Februari
Ny VD



Mars
Bästa telekomarbetsplats



April
Föreläsning 5G för riksdagen



Maj
3Företag OBG



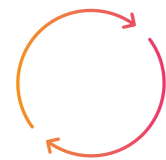
Juni
Great Place to Work



Juli
Ones to watch Sweden 2019



September
Stockholm Tech Fest



Oktober
3Återvinn



November
Karriärföretagen



December
Lansering 5G

Januari

Vi lanserar 3Världen – en tjänst som möjliggör fri roaming i hela 80 länder.

Februari

Vår nye vd Haval van Drumpt tillträder.

Mars

Tre utses till Sveriges bästa telekomarbetsplats av Great Place to Work. För sjunde året i rad.

April

Tres CTO Per Stigenberg och CCO Mårten Lundberg föreläser för riksdagen om 5G, tillsammans med Ericsson.

Maj

Vi revolutionerar företagsmarknaden genom att ta bort alla mobilabonnemang utom ett – 3Företag med obegränsad surf för 249 kronor.

Juni

Tre utses till en av Europas trettio bästa arbetsplatser när Great Place to Work presenterar sin årliga lista. Endast tre svenska bolag finns med på listan.

Juli

Vi utses av European Business Award återigen till "Ones to watch Sweden 2019".

September

I samarbete med #Stockholm tech fest är vi med och arrangerar världens största kvinnliga hackathon i 3Huset.

Oktober

Tre lanserar Mobilpantardagen, ett initiativ för att få fler svenskar att återvinna sin gamla mobil.

November

För femte året i rad utses Tre till ett av Sveriges 100 bästa karriärföretag. Bakom utmärkelsen står Karriärföretagen.

December

Som första operatör i Sverige lanserar vi ett publikt 5G-nät.



Stora steg mot ett hållbart samhälle med 5G.

I slutet av 2019 öppnade vi, som första operatör, ett publikt 5G-nät runt vårt huvudkontor. 5G blir en av framtidens viktigaste infrastrukturer och kan bidra till lösningar som skapar ett starkare, smartare och mer hållbart samhälle. Vi är bara i början av en spännande resa.

5G kommer på sikt att innebära en revolution för samhället med tydliga kopplingar till hållbarhet. Under 2019 startade Tre samarbete med Combitech för att tillsammans erbjuda företag egna, lokala 5G-nät med möjlighet till bland annat energieffektiviseringar som kan bidra till Sveriges klimatmål. Det pågår även andra försök med 5G där sensorer mäter pH-värdet i vattendrag som rapporteras in kontinuerligt, som gör att man snabbt kan åtgärda problem.

Vi har också hjälpt regionaltrafiken med flödesscheman inför etablering av nya knutpunkter för trafik. Genom vår mobildata kan vi se hur personer rör sig och kan hjälpa till med fakta som underlättar beslut om hur man bäst bygger en hållbar kollektivtrafik.

A great place to work.

Tre har en lång historia av att satsa på ett hållbart arbetsliv. Under åren har vi belönats med flera utmärkelser som en av Sveriges mest attraktiva arbetsgivare. 2019 kom vi för sjätte året i rad på topp-tio-listan i Great Place To Work. Och för fjärde året i rad utsågs vi av Karri-ärföretagen till en av de 100 arbetsgivare som kan erbjuda unika karriär- och utvecklingsmöjligheter för studenter och young professionals. 57% av våra anställda är under 30 år och vi talar över 30 olika språk på huvudkontoret. Vi har under året också arbetat vidare med vår företagskultur där vi, med utgångspunkt i våra värderingar, nu tagit nästa steg för att mer aktivt beskriva vår företagskultur:

- We think like challengers
- We work like champions
- We act like buddies

Kulturarbetet pågår för att befästa och förstärka positionen som en av landets bästa arbetsgivare.

Vi stöder Global Compact.

FN har upprättat globala mål för en hållbar utveckling genom de så kallade Global Compact-principerna. Under 2019 utökade vi vårt engagemang för ett hållbart samhälle när vi formellt ställde oss bakom målen och har skrivit under på att jobba i den anda som principerna förespråkar. Företag och medarbetare kan göra en stor skillnad när alla beslut går i samma riktning.

Mobilpantardagen.

Svenskarna är dåliga på att lämna telefoner till återvinning. 81 procent har minst en gammal mobil i byrålådan man inte återvunnit visar en Sifo-undersökning vi tog fram i oktober. För att öka antalet återvunna mobiler lanserade vi under hösten Mobilpantardagen.

Våra återvinningsinitiativ handlar om att skapa uppmärksamhet och incitament för att lämna in sin telefon när den inte längre används. Och resultaten är goda, både värderingarna i butik och antalet återvunna mobiler ökade markant från förra året.

Energieffektivt mobilnät.

Vår kärnverksamhet är vårt mobilnät. Under de senaste åren har vi arbetat aktivt med att minska strömförbrukningen i nätet, bland annat genom funktioner som stänger av kapacitet när den inte behövs. Dessa optimeringar ger betydande minskningar av strömförbrukning.

All el vi köper in för drift av mobilnätet är grön och kommer från spårbara, förnybara energikällor, ett initiativ som har sänkt koldioxidutsläppen med 3000 ton koldioxid på årsbasis.

Fokus på sex hållbarhetsmål.

Under 2019 har vi fokuserat på sex av FN:s hållbarhetsmål; jämställdhet, goda arbetsvillkor för alla som arbetar på Tre, en hållbar industri, en hållbar konsumtion och produktion av våra tjänster, bekämpa klimatförändringar samt främja fredliga och inkluderande samhällen. I denna rapport kan du läsa mer om vad vi gör inom respektive område. Trevlig läsning!

Haval van Drumpt

Vd



Vår omvärld.

Dagens samhälle är uppbyggt och beroende av digital infrastruktur. Vårt uppdrag är att genom våra produkter och tjänster möjliggöra möten mellan människor och bidra till ett öppet och uppkopplat samhälle.



Därför arbetar vi varje dag för att våra 2 miljoner kunder ska kunna använda mobilen på ett smartare sätt och på sina egna villkor.

Vårt arbete präglas av vår kultur och våra värderingar. Som mobiloperatör har vi stora möjligheter att bidra till utvecklingen av vår omvärld. Genom att själva agera på ett långsiktigt ansvarsfullt sätt och uppmuntra våra kunder och samarbetspartners att göra detsamma, kan vi bidra till en positiv samhällsutveckling.

Fokusområden utifrån FN:s globala hållbarhetsmål.

FN:s globala mål för en hållbar utveckling och Agenda 2030 förbinder FN:s medlemsländer att gemensamt sträva mot att uppnå fyra fantastiska saker till år 2030; att avskaffa extrem fattigdom, minska ojämlikheter och orättvisor, främja fred och rättvisa samt att lösa klimatkrisen. Totalt har 17 globala mål formulerats.

Tre stöttar alla dessa mål. De områden som är närmast kopplade till vår strategi och vårt hållbarhetsarbete är:

5. Jämställdhet – Uppnå jämställdhet och alla kvinnors och flickors egenmakt

8. Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt – Verka för en inkluderande och långsiktig hållbar ekonomisk tillväxt, full och produktiv sysselsättning med anständiga arbetsvillkor för alla.

9. Hållbar industri, innovationer och infrastruktur – Bygga motståndskraftig infrastruktur, verka för en inkluderande och hållbar industrialisering samt främja innovation

12. Hållbar konsumtion och produktion – Främja hållbara konsumtion- och produktionsmönster.

13. Bekämpa klimatförändringen – Vidta omedelbara åtgärder för att bekämpa klimatförändringarna och dess konsekvenser.

16. Fredliga och inkluderande samhällen – Främja fredliga och inkluderande samhällen för hållbar utveckling, tillhandahålla tillgång till rättvisa för alla samt bygga upp effektiva, och inkluderande institutioner med ansvarsutkrävande på alla nivåer

Inom dessa mål ryms flera av de aspekter som vi verkligen brinner för och arbetar med i vår dagliga verksamhet som till exempel mångfald- och jämställdhetsarbete, återvinningsprogram för mobiler samt grön el i vårt mobilnät. För att vårt hållbarhetsarbete ska vara relevant är det viktigt att vi fokuserar på de områden där vi kan göra störst skillnad. Med utgångspunkt i vår strategi och genom dialog med såväl ägare, samarbetspartners, kunder och övriga intressenter har vi identifierat våra viktigaste fokusområden vilka presenteras i tabellen nedan:

Fokusområde	Relaterade hållbarhetsmål
Kunden i fokus	8 ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT, 9 HÅLLBAR INDUSTRI, INNOVATIONER OCH INFRASTRUKTUR, 12 HÅLLBAR KONSUMTION OCH PRODUKTION
Kundintegritet och trygghet på nätet	9 HÅLLBAR INDUSTRI, INNOVATIONER OCH INFRASTRUKTUR, 16 FREDLIGA OCH INKLUDERANDE SAMHÄLLEN
Ansvarsfulla affärer	16 FREDLIGA OCH INKLUDERANDE SAMHÄLLEN
Livet på Tre	5 JÄMSTÄLLDHET, 8 ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT
Miljö	12 HÅLLBAR KONSUMTION OCH PRODUKTION, 13 BEKÄMPA KLIMATFÖRÄNDRINGARNA

Kunden i fokus.

Vi tror att kundlojalitet bygger på kundens upplevelse av våra produkter och tjänster, tydligheten i våra erbjudanden, vårt sätt att möta kunden i alla våra olika kanaler samt det värde vi bidrar med till samhället. Ett gott rykte gör det enklare att attrahera nya och behålla befintliga kunder, anställda och affärspartners.

Arbetet med att höja kundnöjdheten är ett av våra viktigaste fokusområden som engagerar hela organisationen. Kundnöjdhet finns inkluderat i våra övergripande företagsmål och utvecklingen följs regelbundet upp på ledningsgrupp- och styrelsenivå. Exempel på saker vi gjort inom ramen för NPS-programmet:

- Börjat mäta kundernas lojalitet genom NPS där vi ber kunderna om feedback efter köptillfället och efter 100 dagar
- Byggt ut och förbättrat mobilnätet med bättre täckning och kapacitet
- Infört nya incitamentsmodeller som premierar nöjda kunder och infört kundnöjdhet som ett bonusgrundande företagsmål
- Ringer upp kunder som är kritiska efter köptillfället för att lösa deras ärenden

Under 2019 fortsatte vårt fokuserade arbete för ökad kundnöjdhet. Ett flertal initiativ och aktiviteter genomfördes som direkt kan kopplas till att kurvan fortsätter uppåt. Framförallt tror vi att vårt arbete med att vidareutbilda våra medarbetare inom kundbemötande, behovsanalys och feedback är en viktig nyckel. Vi har under året också avslutat samarbete med återförsäljare som inte levt upp till våra krav och levererat den kundupplevelse vi förväntar oss. Vi tror också att flera av de initiativ vi själva driver inom ramen för hållbarhet även uppfattas som positiva av våra kunder såsom:

- 3Återvinn för att hjälpa våra kunder att hantera sina mobiler på ett bra sätt för miljön
- Företagsrevolutionen – ett nytt koncept där vi tog bort alla mobilabonnemang utom ett, 3Företag med obegränsad surf för 249 kronor, helt utifrån företagskundernas behov
- 3Community som fortsätter att växa – ett snabbt och enkelt sätt för våra kunder att hjälpa varandra
- Sett över och förbättrat all vår kundkommunikation samt infört Salesforce som verktyg för detta
- Digitalisering av avtal – säkrare och enklare för kunden, bättre för miljön!

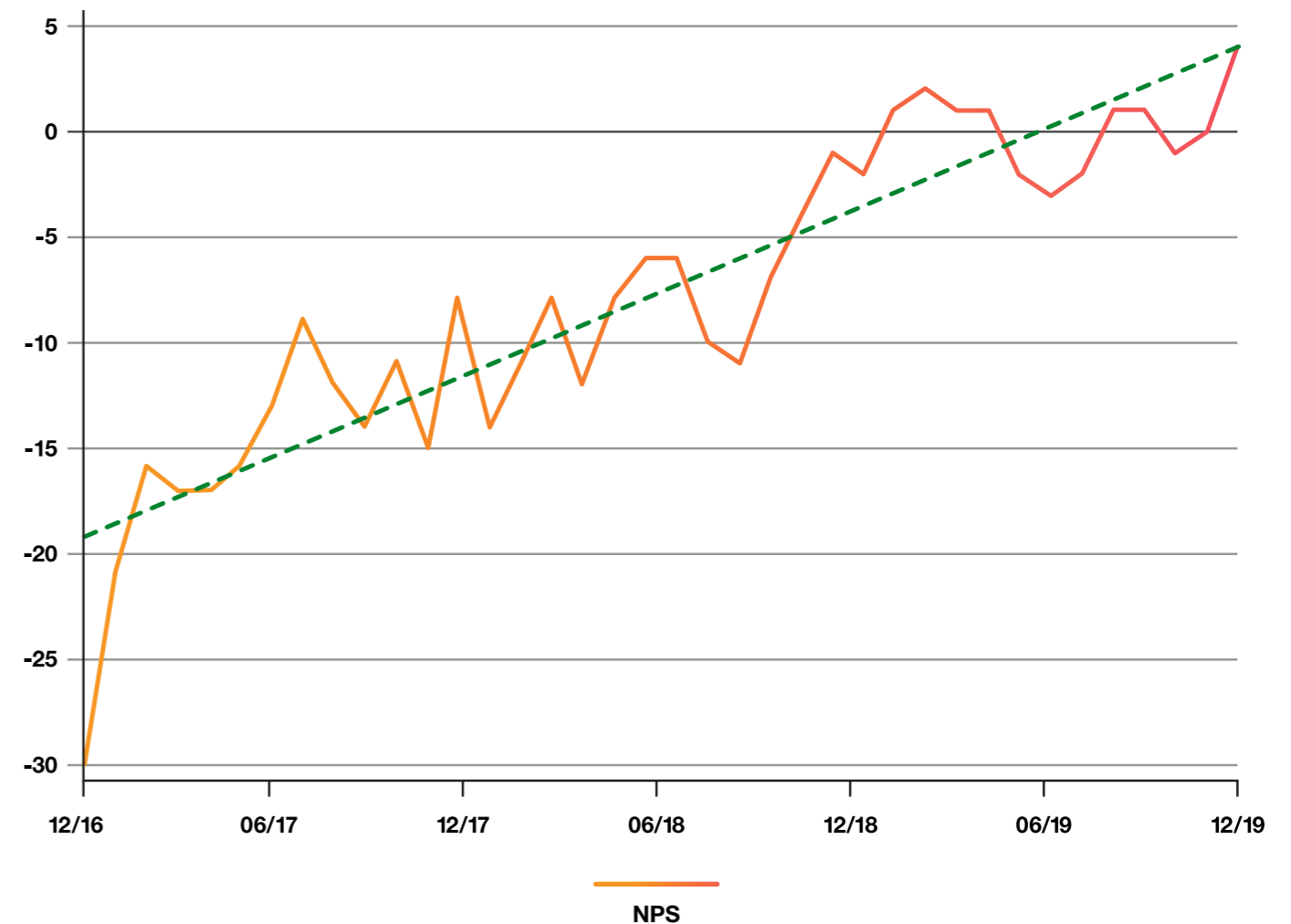
Vi för löpande dialog med våra kunder och genomför regelbundna kundnöjdhetsundersökningar.

Dessa undersökningar bygger på NPS-modellen – Net Promoter Score – där kunder ombes uppge sannolikheten att de skulle rekommendera oss till en vän på en 10-gradig skala. Kunder som anger betyget 9 eller 10 räknas som ambassadörer, betyg 1-6 räknas som kritiker medan betyg på 7-8 klassas som neutrala/passiva. NPS-betyget utgörs av andelen ambassadörer minus andelen kritiker.

Genom våra egna undersökningar kan vi se att kundnöjdheten rör sig åt rätt håll. Den siffra där vi ser den största förbättringen är den vi kallar Relations-NPS, som mäts genom ett urval av samtliga kunder. För tre år sedan gav denna undersökning resultatet -30, medan resultatet vid utgången av 2019 var +4. En uppgång med över 30 punkter och ett bevis på att det arbete våra medarbetare gör varje dag verkligen gör skillnad. Dock ser vi fortfarande att det finns stor förbättringspotential och vi kommer att fortsätta vårt långsiktiga arbete.

Vi följer givetvis även upp kundnöjdheten hos vår systemoperatör hallon och där kan vi se att kunder har en mycket högre benägenhet att rekommendera oss. I Svenskt Kvalitetsindex årliga mätning av kundnöjdhet 2019 knep hallon en andraplats bland samtliga operatörer med betyget 75,8 (2018: 77,0). Tre-varumärket får i samma undersökning betyget 69,0 (2018: 59,8) – en ökning med hela 9,2 procentenheter jämfört med föregående år. Tres bästa resultat någonsin och den största förflyttningen som gjorts av någon aktör inom telekom. Tecken på att vårt målinriktade arbete med att förenkla och förbättra kundupplevelsen ger resultat men också att det fortfarande finns utrymme för förbättring.

NPS-utveckling över tid för Tres privatkunder.



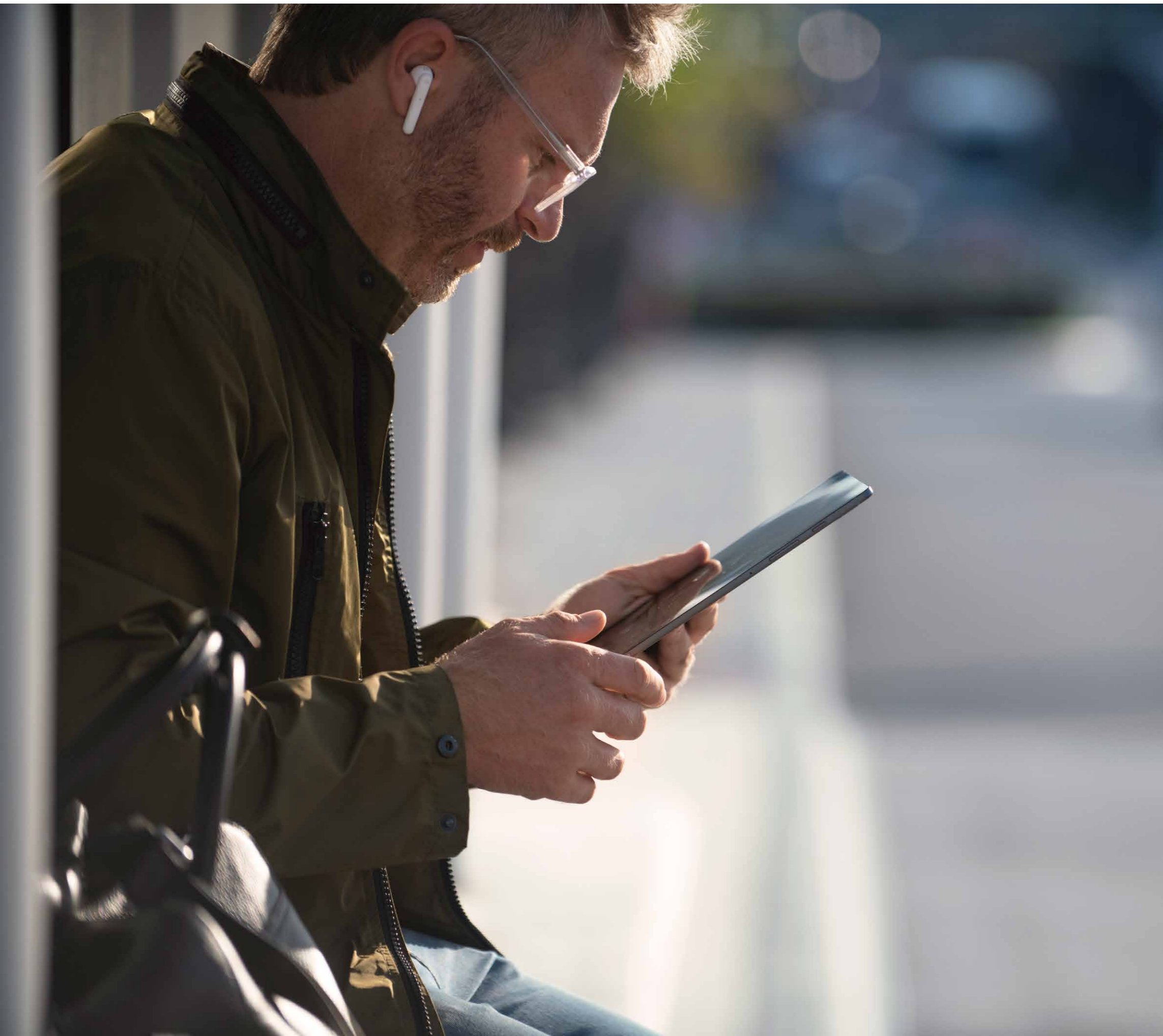


3Community.

Vårt mål är att vara Sveriges mest lyssnande operatör. En viktig del i det arbetet är vårt 3Community, ett servicecommunity där kunderna hjälper andra kunder. Forumet bidrar till ökad transparens och förbättrad kundserviceupplevelse genom att dialogen styrs av våra kunder och sker på användarnas villkor.

På 3Community kan kunder ställa frågor, ge råd till andra och diskutera tjänster. Som tack för stort engagemang har kunder också möjlighet att bli Tre-ambassadörer – Superhjältar – vilket innebär att kunden till exempel får förhandsinformation om nya telefoner, specialpriser och inbjudningar till evenemang, eller som i år då vi erbjöd en tre månaders praktikplats. Vid slutet av året har forumet cirka 10 000 medlemmar som frågat, recenserat och diskuterat i 3 500 ämnen vilket är en fördubbling jämfört med föregående år. Svarefrekvensen är också hög, hela 97% och de flesta frågor besvaras redan inom det första dygnet. Extra roligt är att nästan två tredjedelar av svaren besvarats av andra kunder, främst våra Superhjältar.

Vi ser också att innehållet på forumet utvecklas från starten där innehållet framförallt handlade om svar på specifika frågor medan vi idag ser ett flertal trådar där kunder och 3medarbetare tillsammans hjälps åt att hitta alternativa lösningar och workarounds på tekniska utmaningar.



Minskad skuldsättning hos våra kunder.

För att minska risken att våra kunder får onödigt många betalningsanmärkningar, som riskerar att påverka deras fortsatta vardag, genomgår samtliga nya kunder en kreditbedömning. Vi har också tillsammans med våra samarbetspartners utarbetat rutiner för att minska antalet individuella ärenden som hamnar hos Kronofogdemyndigheten, särskilt i kategorin unga vuxna (18-25 år). Bland annat ser vi till att flera betalningsförelägganden läggs ihop och rapporteras som ett ärende, genomför tätare analys och uppföljning samt har ett nära samarbete med vår inkassopartner för att utveckla robusta men flexibla processer. Tack vare vårt arbete har vi sjunkit från en fjärde plats 2016 till 26:e plats 2019 bland de bolag med flest kunder hos Kronofogdemyndigheten. Bland unga vuxna har antalet minskat från cirka 3000 kunder 2016 till cirka 500 kunder i år, en minskning med över 80 procent.

Nya möjligheter genom ny teknik.

Dagens moderna, trådlösa teknik har lagt grunden för en enormt stor affärsnytta. Genom att bygga uppkopplade system runt den redan så viktiga tekniken öppnar sig möjligheter som tidigare bara existerat "i framtiden". IoT (Internet of Things) och M2M (Machine To Machine) är inte längre diffusa modeord utan vi ser redan idag flera konkreta områden där uppkopplad teknik ger nya möjligheter att skapa ett mer hållbart samhälle.

Tekniken kan handla om allt ifrån att styra kontorets belysning till avancerad mätteknik med smarta, trådlösa sensorer. Tre har en historia av att ligga långt fram med nya tjänster och tekniska innovationer. Ifjol blev vi först i Sverige att implementera Narrowband IoT (NB-IoT), en sorts försteg till 5G som går att implementera i 4G-nätet och i slutet av 2019 tog vi ytterligare ett steg och lanserade Sveriges första kommersiella 5G-nät. Med den nya tekniken öppnas nya möjligheter för Tre att hjälpa till att utveckla samhällsnyttiga lösningar. Utvecklingen sker i stor utsträckning tillsammans med våra samarbetspartners och har bland annat innefattat uppkopplade elmätare för effektivare styrning av elförbrukning, uppkopplade laddstolpar för elbilar samt smarta scanners i matbutiker som håller koll på produkters bäst-före-datum och därmed kan användas för att minska matsvinnet.



Nätkvalitet.

Tillgängligheten och kvaliteten på vårt mobilnät är avgörande för våra kunders upplevelse av oss som operatör. Därför har vi under de senaste tre åren genomfört den största satsningen i vårt nät sedan starten 2003. Vi är idag en av de marknadsledande leverantörerna av datatjänster och eftersom vi enbart verkar på den mobila marknaden kan vi fokusera våra investeringar och vår expertis till att utveckla vårt nät och tjänster med mobilen i centrum.

Under året har vi fortsatt den omfattande utbyggnaden och uppgraderingen av vårt nät med primärt fokus på 4G och den nya tekniken 4G+, som möjliggör fördubblade surfhastigheter jämfört med 4G.

Vi bygger ut och förstärker nätet med kunden i fokus och utifrån ett långsiktigt perspektiv. Vi fokuserar på områden där våra befintliga och nya kunder vistas och gillar att spendera sin tid. Sammanlagt driftsätter vi mer än 600 nya siter och uppgraderade över 1200 befintliga siter i vårt nät. Utvecklingen av nätet ger inte bara en bättre kundupplevelse utan är också viktig utifrån miljösynpunkt eftersom modern teknik är väsentligt mer energieffektiv. Sammantaget innebär det att vi vid årets utgång erbjuder 4G-täckning till 88 procent av Sveriges befolkning och har en total befolkningstäckning på 99 procent.

I det globala analysföretaget Tutelas stora årliga test av mobilnät 2019 fick Tre högst betyg för Sverige. Testet bygger på över 56 miljoner mätningar och utförs via en mjukvara som samlar in trafikdata från fler än 3000 konsumentappar i de områden där samtliga fyra testade mobiloperatörer har täckning. Tutelas test är indelat i fem testkategorier som bedömer nätets upplevda kvalitet. Tre fick högst betyg i tre av de fem deltesterna och fick även övergripande högst betyg för den svenska marknaden. Störst var skillnaden inom de mest krävande nästesterna såsom att streama högupplöst video.

Tre har under de senaste åren arbetat med att minska strömförbrukningen i vårt 4G-nät, bland annat genom att optimera användningen i mobilnätet. Detta görs med funktioner som stänger av kapacitet när den inte behövs, allt ifrån att stänga ned kapacitetsceller till att stänga av resurser på millisekunds nivå. Dessa optimeringar ger betydande minskningar av strömförbrukning.

Peter om fördelarna och möjligheterna med 5G.



Peter Dahlberg är chef för Radio Systems, en grupp på sex personer som ansvarar för funktionalitet och strategi i Tres radionät och verifiering av telefoner och routrar som används i Tres nät. Peter började på Tre under 2011 och har arbetat med Tre sedan år 2000.

Tre har sedan flera år investerat i den modernaste tekniken som har gjort att vi redan under 2019 har kunnat lansera 5G i ett begränsat område för att lära oss mer om vad 5G har att erbjuda utan att ha tillgång till de nya frekvenserna som kommer ut på auktion under hösten 2020. De nya frekvenserna kommer att ge möjlighet att ge en 5G-upplevelse med betydligt högre datahastigheter än vad som kan erbjudas i 4G idag. Utvecklingen har gått i rasande fart från när vi började med 3G och hade som mest 384 kbps till att med 5G ha möjlighet att erbjuda hastigheter över 1 Gbps (motsvarande en miljon kbps). Det är riktigt roligt och spännande att vara med på denna resa!

Med 5G kommer hastigheten öka och responstiden i mobilnätet bli avsevärt bättre, med lägre responstider kommer bland annat online gaming upplevas bättre och video börjar spela upp snabbare. De ökade hastigheterna tillsammans med minskade responstider kommer att ge möjlighet för innovation. Senare kommer 5G även ge möjlighet att hantera kvalitet på nytt sätt genom "slicing" där delar av 5G nätet blir virtuellt privata delar med dedikerad kapacitet och kvalitet. 5G är även en mer energieffektiv teknik i jämförelse med tidigare generationer av mobilnät, energi per överförd bit är lägre i 5G. 5G är fortfarande tidig i utveckling där mer energisparfunktioner kommer att utvecklas. 5G i Sverige med dessa högre hastigheter kommer att vara beroende på de nya frekvenserna som PTS har planer att auktionera ut i november 2020.

”

Med 5G kommer hastigheten öka och responstiden i mobilnätet bli avsevärt bättre

Kundintegritet & trygghet på nätet.

Som telekomoperatör förfogar vi över en stor mängd känslig data. Vi värnar våra kunders personliga integritet och ser kontinuerligt över de risker som är förenade med den elektroniska kommunikationen. Medvetenhet och fokus på datasäkerhet präglar hela verksamheten gällande IT-styrning, ledningskontroll och våra medarbetares agerande.

Vårt arbete med informationssäkerhet och kundintegritet bedrivs tvärfunktionellt i hela bolaget och inkluderar allt ifrån hur vi på ett ansvarsfullt sätt samlar in information, skyddar befintlig data och raderar data som inte längre behövs från ett legalt eller affärsmässigt perspektiv. Det innebär också att vi håller oss uppdaterade om vilka externa hot i form av exempelvis cyberattacker vår verksamhet kan tänkas utsättas för, och arbetar proaktivt för att förebygga dessa.

Den europeiska dataskyddsförordningen – GDPR.

I maj 2018 trädde den europeiska Dataskyddsförordningen (GDPR) i kraft. I korthet innebär förordningen att individer får utökade rättigheter gällande hur, när och av vem deras personuppgifter används. Omvänt skärps kraven kring hur företag bedriver insamling, lagring och användning av personuppgifter.

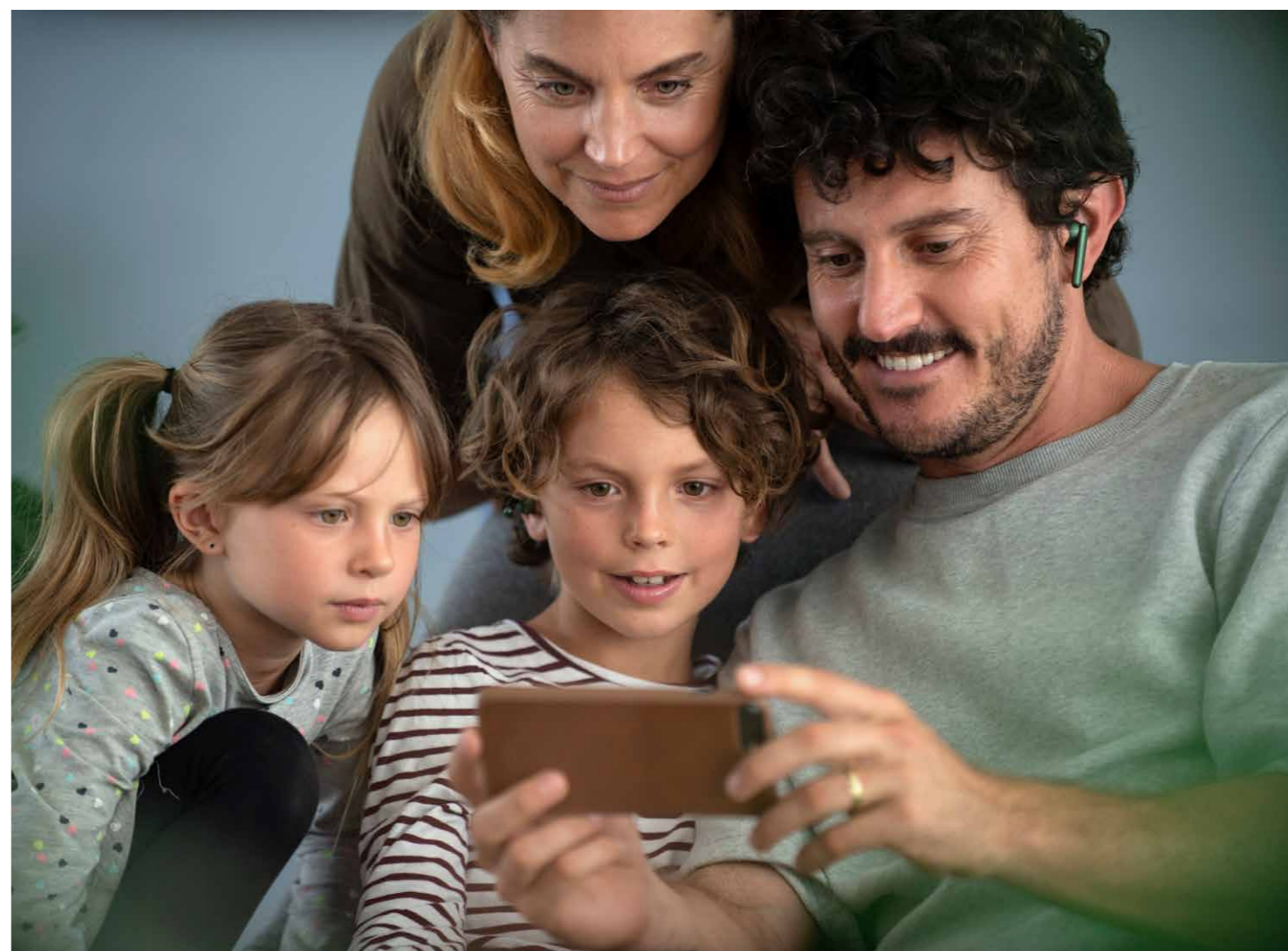
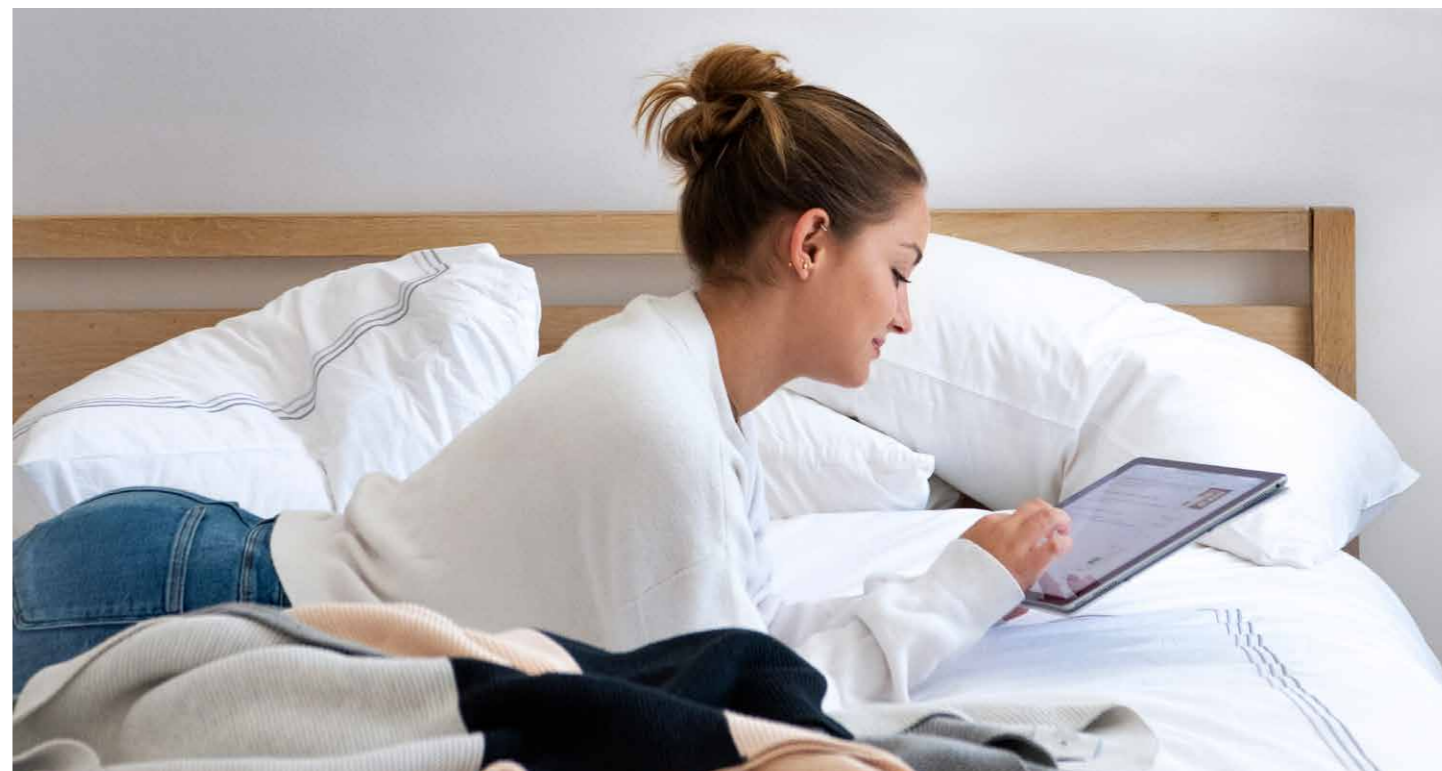
För Tre innebär förordningen att befintliga processer och system kopplade till personuppgiftshandling anpassats för att klara de nya lagkraven, men centralt i förordningen är också det så kallade Informationskravet. Detta innebär i korthet att Tre är skyldigt att informera alla registrerade individer kring hur deras personuppgifter hanteras och vilka rättigheter de har. I flera fall krävs även ett aktivt samtycke från kunden för att personuppgifter överhuvudtaget ska kunna behandlas. Tre's arbete utgår ifrån vår Policy för behandling av personuppgifter och grunderna om hanteringen av personuppgifter har sammanfattats i en e-learning som är obligatorisk för samtliga medarbetare.

Under 2019 har vi fortsatt vårt arbete med att säkerställa att vi lever upp till kraven under ledning av vårt dataskyddsombud och med hjälp av de privacy officers som utsetts i verksamheten. Arbetet inkluderar bland annat att se över och revidera styrdokument, processer, personuppgiftsbehandlingar och att genomföra utbildningar. Vi ser också till att dela relevant information kring personuppgiftsbehandling via alla våra direkta kundkanaler. En särskild sektion för den registrerade att utöva sina rättigheter finns på Mitt3, men denna kan också nås via ombud såsom butiks- och kundservicepersonal.

Skydd av barns rättigheter.

Vi arbetar aktivt med att skydda barns rättigheter på nätet och förhindra spridning av material som skildrar sexuella övergrepp på barn, så kallat Child Sexual Abuse Material (CSAM). Detta gör vi både genom att aktivt blockera kända sajter innehållandes CSAM, och genom aktivt samarbete med organisationer och myndigheter.

Tre ingår sedan 2017 i telekomkoalitionen mot sexuellt utnyttjande av barn på nätet, ett samarbete med övriga ledande telekomföretag i Sverige och frivilligorganisationen ECPAT Sverige. Syftet är att tillsammans utan inbördes konkurrens arbeta för att skydda barns rättigheter på nätet och stödja polisens arbete. Under 2019 skänkte vi även årets julgåva till ECPAT Sverige.





Enligt Global Compacts tio principer ska företagen:

Mänskliga rättigheter.

- Princip 1: Stödja och respektera internationella mänskliga rättigheter inom sfären för företagens inflytande
- Princip 2: Försäkra att deras egna företag inte är inblandade i kränkningar av mänskliga rättigheter

Arbetsrätt.

- Princip 3: Upprätthålla föreningsfrihet och erkänna rätten till kollektiva förhandlingar
- Princip 4: Eliminera alla former av tvångsarbete
- Princip 5: Avskaffa barnarbete
- Princip 6: Avskaffa diskriminering vad gäller rekrytering och arbetsuppgifter

Miljö.

- Princip 7: Stödja försiktighetsprincipen vad gäller miljörisker
- Princip 8: Ta initiativ för att stärka ett större miljömedvetande
- Princip 9: Uppmuntra utvecklandet av miljövänlig teknik

Korruption.

- Princip 10: Motarbeta alla former av korruption, inklusive utpressning och bestickning.

Ansvarsfulla affärer.

Ansvarsfulla affärer beskriver hur vi på lång och kort sikt bedriver vår verksamhet på ett sådant sätt att vi vårdar vårt anseende och det förtroende våra intressenter byggt upp för oss. Det är Tres företagsledning som ansvarar för dessa frågor ska genomsyra hela organisationen. Våra etiska riktlinjer bygger på etablerade ramverk. Bland annat följer vi FN:s initiativ för ansvarsfullt företagande, Global Compact, och dess tio principer som reglerar ett bolags ansvar inom områdena mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, miljö och antikorrup­tion. Under året tog vi ytterligare ett steg genom att ansluta oss som en aktiv medlem till nätverket.

Antikorrup­tion.

Tre har höga krav och regler som upprätthåller medarbetarnas skyldighet att förhindra korruption och mutor, både för att efterleva lagkrav och för att säkerställa att Tre uppfattas som en bra och långsiktig partner på marknaden. Även för våra ägare är detta en högprioriterad fråga som behöver säkerställas i alla delar av vår verksamhet. Riktlinjer har fastställts i vår policy för hur vi agerar beträffande mutor och korruption. Policyn omfattar ett tydliggörande av vad mutor och korruption innebär. Alla medarbetare ska ha förståelse för ämnets komplexitet, vikten av att motverka korruption och det ska inte finnas några som helst oklarheter eller tolkningsmöjligheter.

Leverantörer och samarbetspartners.

Inköp utgör en betydande del av vår verksamhet och av vår indirekta miljöpåverkan. Inköpen består främst av komponenter till vår infrastruktur samt kontorsmaterial, papper, trycksaker, IT-produkter och servicetjänster. Tre har fastslagit en inköpspolicy där leverantörer med ett systematiskt miljöarbete prioriteras. Vi eftersträvar att köpa miljömärkta produkter där det är möjligt. Vår totala inköpsvolym under 2019 var cirka 5,5 miljarder, en minskning med knappt 3 procent jämfört med föregående år. Därför är det viktigt att vi säkerställer att vi känner till våra leveran-

törer och övriga samarbetspartners och säkerställer att dessa når upp till de krav och riktlinjer vi satt upp. Våra processer för inköp regleras i första hand genom vår inköbspolicy samt stöddokument såsom vår antikorrup­tionpolicy och vår uppförandekod för leverantörer. Även om riskerna är relativt mindre inom Sverige och EU måste vi säkerställa att vi har ett robust ramverk och processer kring antikorrup­tion, arbetsrätt, miljö och mänskliga rättigheter. Vi arbetar också löpande med att integrera våra etiska riktlinjer i den dagliga verksamheten.

Etiska riktlinjer och respekt för mänskliga rättigheter.

Alla människors lika värde, transparens och personliga integritet är viktiga grundstenar som bygger Tres värderingar och formar vår affär. Dessa grundstenar regleras i Tres Uppförandekod och Etikpolicy som alla medarbetare på Tre ska leva upp till. Vi arbetar aktivt med att se över och motverka diskriminering och trakasserier i alla delar av verksamheten. Utgångspunkten är lagstiftningens diskrimineringsgrunder som innefattar etnicitet, kön, tro, religion, ålder, funktionsnedsättning och sexuell läggning. De lika möjligheterna för alla medarbetare avser anställning, lönesättning, utbildning, utveckling samt andra anställningsvillkor.

Vi har också upprättat kanaler för incidentrapportering, inklusive en visselblåsarfunktion som ger våra anställda möjligheter till anonym rapportering via externa kanaler. Under 2019 rapporterades 14 fall av brott mot vår interna uppförandekod som ledde till disciplinåtgärd (2018: 4 fall). Anledning till ökningen är framförallt en bättre uppföljning och uttalad nolltolerans mot denna typ av beteende.

#datadonate.

Vi har som första operatör i världen utvecklat en lösning där våra kunder kan avvara värdet av den surf de inte använder och skänka pengarna till UNHCR:s arbete. På så sätt är vi med och bidrar till att överskott av mobilsurf omvandlas till rent vatten, mat och tillfälliga boenden för människor på flykt.

Vi har också sett till att den tekniska lösningen för #Datadonate bygger på open source så att den kan spridas och användas av andra mobiloperatörer runt om i världen. Projektet har blivit mycket uppskattat av våra kunder och har uppmärksammats över hela världen som ett innovativt sätt för en mobiloperatör att tillsammans med sina kunder bidra och hjälpa människor i utsatta situationer.

Livet på Tre.

En inkluderande arbetsplats med stor mångfald.

Tres mål är att bidra till ett inkluderande samhälle. Vi tror på styrkan av att vara olika och vet att mångfald, öppenhet och samarbete gör oss framgångsrika. Våra produkter och tjänster ska föra samman människor och underlätta i kommunikationen dem emellan. Att jobba för mångfald och satsa på unga är en del av vår företagskultur och en förutsättning för vår framgång som bolag. Arbetet styrs genom policyer och andra styrdokument för arbetsmiljö, mångfald, utbildning och utveckling samt vår uppförandekod. Tre har under året fortsatt stärka sin position som en av Sveriges mest attraktiva arbetsgivare och har under året belönats med ett antal utmärkelser för detta, exempelvis:

- Sveriges femte mest attraktiva arbetsgivare bland stora bolag i Great Place to Work. För sjunde året i rad hamnar vi på topplistan
- Vi tar återigen en plats på European Business Awards lista Ones to Watch 2019
- Ett av Sverige bästa karriärföretag 2019 enligt Karriärföretagen

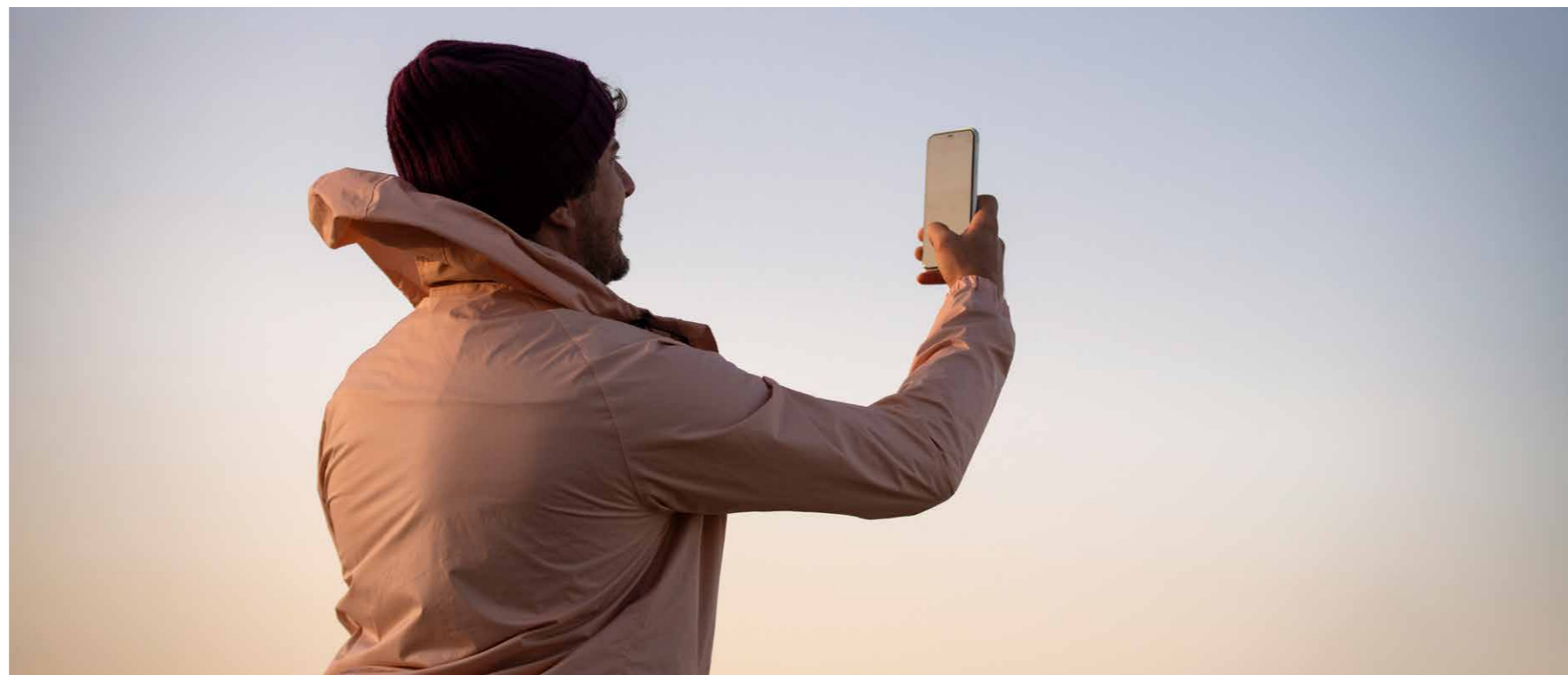
Tecken på att vår företagskultur och vårt långsiktiga arbete verkligen fungerar!

Mångfald på Tre.

Olikheten hos varje medarbetare gör att vi speglar våra drygt 2 miljoner kunder bättre och hjälper oss även att hålla en hög innovationskraft, konkurrenskraft och lönsamhet tack vare individer som bidrar med olika idéer på hur vi som bolag kan bli bättre. Bland våra medarbetare talas det över 30 olika språk och vi vill att det ska vara enkelt för människor med olika erfarenheter och bakgrunder att söka sig till oss. Mångfaldspolicyn lyfter fram Tres värderingar och innehållet i policyn bearbetas kontinuerligt genom hela bolaget.

Flexibla helgdagar.

En del av vårt mångfaldsarbete är en mångfaldskalender som innebär att medarbetare har möjligheten att anpassa sin ledighet efter sin egen övertygelse, kultur och religion genom att byta den svenska kalenderns röda dagar mot andra kulturellers och religioners helgdagar utan att ifrågasättas. Hos Tre har medarbetare sedan 2014 kunnat byta helgdagar och möjligheten används av ett flertal medarbetare varje år. Genom åren har vi sett företag som Danske Bank och Spotify lansera liknande initiativ och vi hoppas givetvis att fler företag låter sig inspireras.





Julia om hur nya medarbetare välkomnas till Tre.

”

Vi vill att alla medarbetare ska få bästa möjliga start på sitt nya jobb

Julia Palm jobbar sedan 2017 som rekryterare där hon framförallt ansvarar för rekrytering och olika aktiviteter som syftar till att stärka Tres varumärke som arbetsgivare.

Ett bolags förmåga att attrahera och rekrytera rätt personer är avgörande för dess fortsatta framgång – inte minst på Tre där vi varje år rekryterar cirka 500 nya medarbetare.

Vi vill att alla medarbetare ska få bästa möjliga start på sitt nya jobb. Under de senaste åren har vi fokuserat mycket på det vi kallar medarbetarresan, från det att personen först får upp ögonen för Tre, genom rekryteringsprocessen och vidare genom tiden som anställd. En av sakerna vi uppmärksammade var tiden från att en person signerat sitt anställningsavtal till dess att denne väl börjar jobba hos oss. Där uppstår ofta ett gap på någon eller några månader som vi såg att vi borde kunna nyttja bättre för att underlätta för våra nyanställda. Därför lanserade vi i slutet av 2018 konceptet ”Pre-Boarding” som täcker in just denna period. Pre-boarding är en del av det större arbetet vi kallar 3Boarding.

Målet med pre-boarding är att ge den anställde ett varmt välkomnande, skapa trygghet inför anställningen, informera om oss som bolag och såklart ge medarbetaren en chans att bekanta sig med framtida kollegor. Kunskap som genererar ökad trygghet, ökad produktivitet redan från start och en större känsla av tillhörighet. Medarbetaren ska helt enkelt känna sig mindre ny under sin första tid på bolaget. När medarbetaren äntligen börjar sin anställning finns självklart också en gedigen onboardingprocess som fokuserar på medarbetarens första 100 dagar där vi täcker in allt ifrån medarbetarskapet, grundläggande information, roliga (och nödvändiga) telekomordlistor och vidare utbildningssteg. Allt för att säkerställa att alla medarbetare, oavsett var i organisationen de börjar, får bästa möjliga start på sin karriär hos Tre vilket vi i sin tur hoppas bygga lojalitet där medarbetare vill stanna och fortsätta växa tillsammans med oss.



Initiativ kopplat till att jämna ut könsfördelning.

Som en del av vårt mångfaldsarbete arbetar vi också för att jämna ut könsfördelningen, som i telekom- liksom övriga teknikbranschen traditionellt domineras av män. Här samarbetar vi bland annat sedan mer än tio år tillbaka med förändrings- och ledarskapsprogrammet Womentor, ett strategiskt initiativ som drivs av IT&Telekomföretagen, med syfte att just åtgärda snedfördelningen mellan män och kvinnor i IT-och telekombranschen.

Inom Tre finns fastslagna mål om att öka andelen kvinnor både totalt och i chefspositioner, där vi även driver ett kvinnligt chefsnätverk för att stötta kvinnliga chefer. Mätningar vid årets slut visar att vårt arbete går åt rätt håll, men att vi fortfarande har ett viktigt arbete framför oss för att nå våra mål:

- **Mål:** Öka andelen kvinnor till 33 procent. **Resultat:** 36 procent kvinnliga anställda (2018: 32 procent)
- **Mål:** Andelen kvinnor på chefspositioner skall motsvara den totala andelen kvinnor i organisationen. **Resultat:** 34 procent kvinnliga chefer (2018: 30 procent)
- **Mål:** Lika lön för lika arbete. **Resultat:** Kvinnor har 97 procent av mäns lön. Kvinnliga chefer har 98 procent jämfört med sina manliga chefskollegor (2018: 100 respektive 101 procent).

Medarbetarundersökning – eNPS.

I likhet med hur vi löpande följer upp kundernas nöjdhet genomförs också årligen undersökningar bland medarbetare, vi kallar dem eNPS och engagemangspoäng. Peakon är verktyget som används för att samla in medarbetarfeedback. En fördel med verktyget är att vi enkelt kan göra täta, korta mätningar så ofta som varje vecka eller månad, för att på så sätt snabbare få feed-

back och kunna reagera på förändringar i våra medarbetares trivsel. Utfallet från vår senaste undersökning i november 2019 var 7,9 engagemangspoäng och motsvarande 30 i eNPS (2018: 27), där nästan hälften av våra medarbetare ger oss högsta eller näst högsta betyg. Resultatet visar att vi gör mycket rätt och har generellt nöjda medarbetare, men att det fortfarande finns områden vi behöver förbättra oss inom. Därför följs undersökningen upp genom workshops inom respektive avdelningar där riktade åtgärdsplaner mejslas ut.

Framtidens arbetsplats.

För att ge fler en bra start i karriären så engagerar vi oss i flera projekt som uppmuntrar till en mer inkluderande arbetsmarknad:

My Dream Now: My Dream Now är samverkan mellan skola och arbetsliv, genom till exempel prao och klasscoach för att stärka barn och ungas möjligheter i framtiden. Vi på Tre deltar i projektet genom att ett flertal av våra medarbetare coachar åttondeklassare i utsatta områden under ett helt år.

Ung Företagsamhet: Tre samarbetar sedan flera år tillbaka med Ung Företagsamhet i Stockholm, som årligen anordnar event för cirka 12 000 gymnasieelever, 600 lärare och 500 partners från svenskt näringsliv. Samarbetet innebär bland annat att vi finns med i Ung Företag - samhets träffar, håller i säljutbildningar och workshops samt agerar tävlingsvärdar. Flera av våra nuvarande medarbetare har rekryterats i samband med Ung Företags träffar och aktiviteter.



Erika om kvinnligt ledarskap och kompetensutveckling.

”

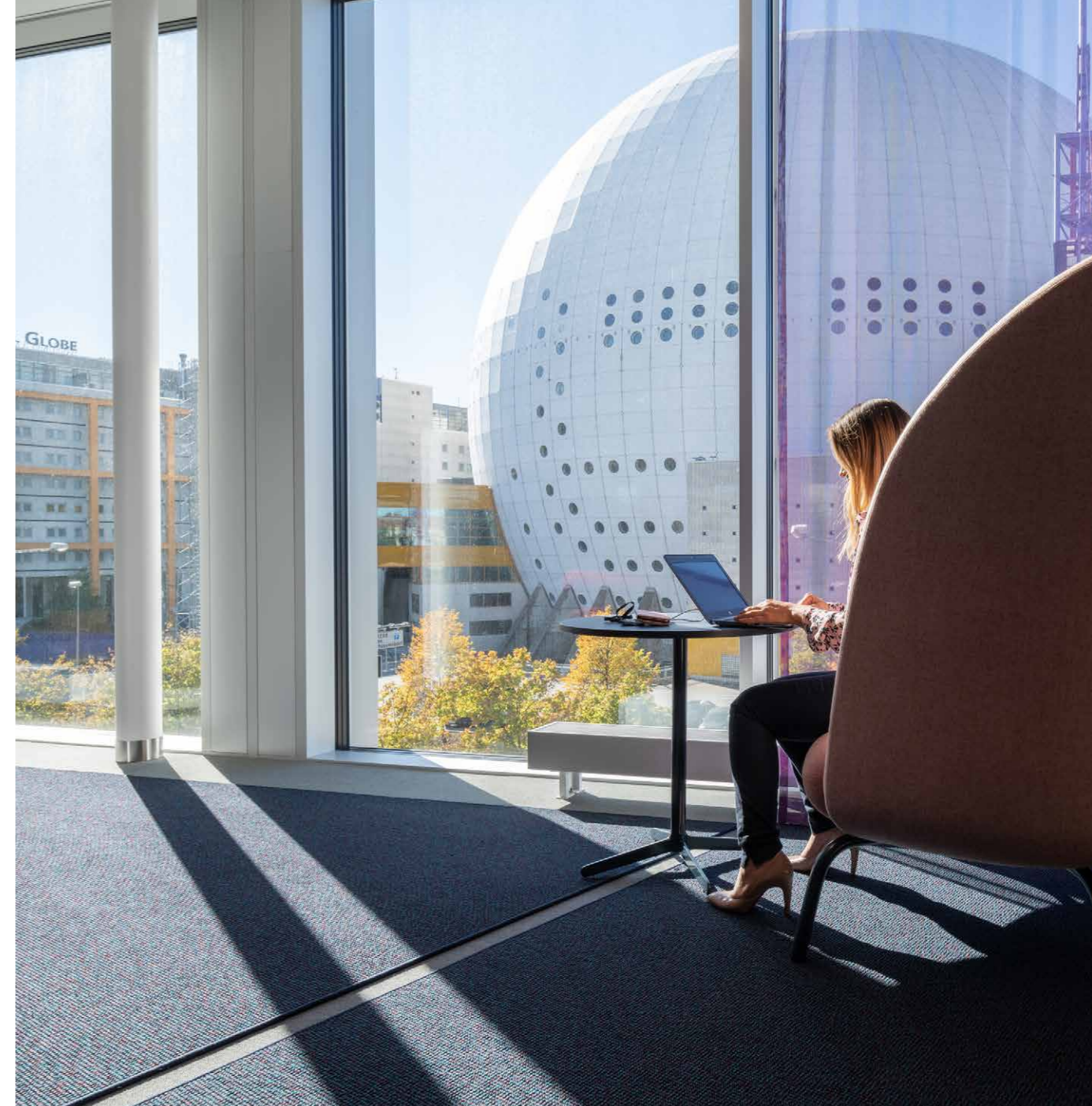
Jag tror att vi som företag har många styrkor som borde locka både kvinnor och män

Erika Falkemark är Head of HR & Learning på Tre. I rollen ingår ansvar för HR-stöd, HR-initiativ och kompetensutveckling inom hela Tre. Bland dessa initiativ finns Tres kvinnliga chefsnätverk som Erika driver sedan två år tillbaka.

Initiativet till Tres kvinnliga chefnätverk togs redan 2014 och nätverket riktar sig till alla kvinnliga ledare som innehar ett personalansvar, oavsett var i landet medarbetarna befinner sig. Tanken är att vara en naturlig mötesplats där kvinnliga ledare från alla delar av verksamheten kan träffas för att inspireras, bolla utmaningar och stötta varandra att utvecklas i sina respektive roller. På Tre är vi idag fortfarande fler manliga än kvinnliga ledare och det här är ett utav de initiativ vi arbetar med, i vår strävan för att uppnå en jämn könsfördelning. Jag tror att ett sådant forum är jätteviktigt, särskilt för nya ledare oavsett om de rekryterats utifrån eller om de avancerat internt, för att kunna träffa andra ledare och ta del av kunskap från hela bolaget.

Bland aktiviteterna som genomförs finns återkommande träffar, inspirationsföreläsningar och lunchroulette där det i stor utsträckning är deltagarna själva som bidrar till att sätta agendan och komma med idéer till vilka ämnen vi ska fokusera på. Under året har vi bland annat diskuterat ledarskap utifrån Tres värderingar, att leda i förändring och hur vi bättre kan ta tillvara på våra styrkor som kvinnliga ledare – ett sätt att vända på det klassiska perspektivet med utmaningar och hinder och istället fokusera på hur vi bäst kan använda våra positiva egenskaper.

Inom nätverket tittar vi också på hur vi själva kan bidra till en ökad jämställdhet och locka fler kvinnor att söka sig till Tre. Jag tror att vi som företag har många styrkor som borde locka både kvinnor och män men vi behöver bli bättre på att prata om oss själva och lyfta fram det som gör Tre till en arbetsplats där alla kan trivas. En viktig del av detta är att lyfta fram vad som gör oss unika – vår kultur, våra värderingar och alla möjligheter som finns för våra medarbetare.



3Huset.

I september 2018 stod bygget av vårt nya huvudkontor, 3Huset, färdigt. Ett kontor med ambitionen om att vara Sveriges bästa, helt anpassat efter våra behov och våra värderingar. 3Huset är placerat i hjärtat av Söderstaden i Stockholm och består av cirka 15 000 kvm fördelat på 11 våningar. En strategisk placering i tider där många andra teknikföretag valt att sitta i norrort och ett landmärke mitt i inflödet mot Stockholm. Byggnaden är miljöklassad enligt Green Building samt BREEAM nivå "Very Good", och byggd för att vara energieffektivt med miljövänliga materialval, sedumtak och garageplatser för cyklar och elbilar. 3Huset var också nominerat till priset "Sveriges snyggaste kontor 2018". Såväl bygget

av det nya kontoret som avvecklingen av det gamla kontoret präglades av ett hållbarhetstänk och att göra en ansvarsfull flytt. Sammanlagt kunde över 80 procent av materialet antingen återanvändas eller återvinnas, där delar av inredningen skänktes till Ängbyskolan och Fryshuset medan annan inredning såldes eller användes under byggetableringen.

Miljö.

I enlighet med vår miljövision arbetar vi aktivt för att minska vår negativa miljöpåverkan och bidra till en mer hållbar konsumtion. Vi har miljön i åtanke i driften av våra lokaler, när vi väljer leverantörer och jobbar aktivt med hur vi kan återvinna mer. Vi strävar också efter att uppmuntra våra kunder att tänka mer hållbart genom olika initiativ och produkter.

3Återvinn.

Vi vill minska den negativa miljöpåverkan mobiltelefoner som inte längre används kan orsaka i största möjliga utsträckning genom att uppmuntra fler mobilanvändare att återvinna sina gamla mobiler. Sedan 2014 har Tre etablerat ett återvinningsprogram för mobiler i sina butiker, med benämningen 3Lämna in. Under året har vi jobbat mycket med att utveckla tjänsten och tydliggöra erbjudandet mot kund. I samband med detta bytte vi också namn på tjänsten till 3Återvinn. Tjänsten går i stora drag ut på att alla konsumenter kan lämna in sina gamla mobiler hos Tre för återvinning. Mobilen värderas och som Tre-kund erbjuds du att dra av det beloppet från din abonnemangsfaktura. Kunden har även möjlighet att donera mobilens värde till Barncancerfonden, vilket innebär att även de som inte är Tre-kunder kan lämna in mobiler. Sedan återvinningsprogrammet infördes har tiotusentals mobiler återvunnits och flera hundra tusen kronor skänkts till Barncancerfonden.

Miljörelaterade höjdpunkter.

- Genom att köpa in grön el undviker vi utsläpp motsvarande 3000 ton koldioxid per år
- 48 procents minskad energianvändning i våra kontor och butiker
- 20 000 avslutade reparation- och serviceärenden
- Med digitala kontrakt undviker vi att skicka ut 1,5 miljoner papper och 200 000 svarskuvert per år

José om hållbar konsumtion och 3Återvinn.



José Soto är produktchef på avdelningen Device Services som ansvarar för förvaltning och produktutveckling av Tres hårdvarurelaterade tjänster. Han började på Tre i mars 2019 och är ansvarig för tjänsten 3Återvinn, som ger våra kunder möjlighet att få rabatt på sin månadskostnad när de lämnar in en gammal enhet.

Våren 2019 togs ett omtag kring inbytestjänsten 3Lämna in. Syftet var bland annat att tydliggöra hur enkelt kunder kan få förmånliga rabatter samtidigt som äldre hårdvara återvinns. Exempelvis lanserades i september ett nytt koncept och namnet 3Återvinn.

Förutom kund- och miljönyttorna erbjuder 3Återvinn enkelhet och säkerhet. Kunden behöver endast besöka en 3Butik och där lämna in sin enhet. Därefter kan kunden få rabatt och all data raderas från hårdvaran. Inlämnade produkter skickas till vår samarbetspartner som ser till att cirka 95 % av enheterna återanvänds medan övriga enheter återvinns av certifierade återvinningspartners i Europa.

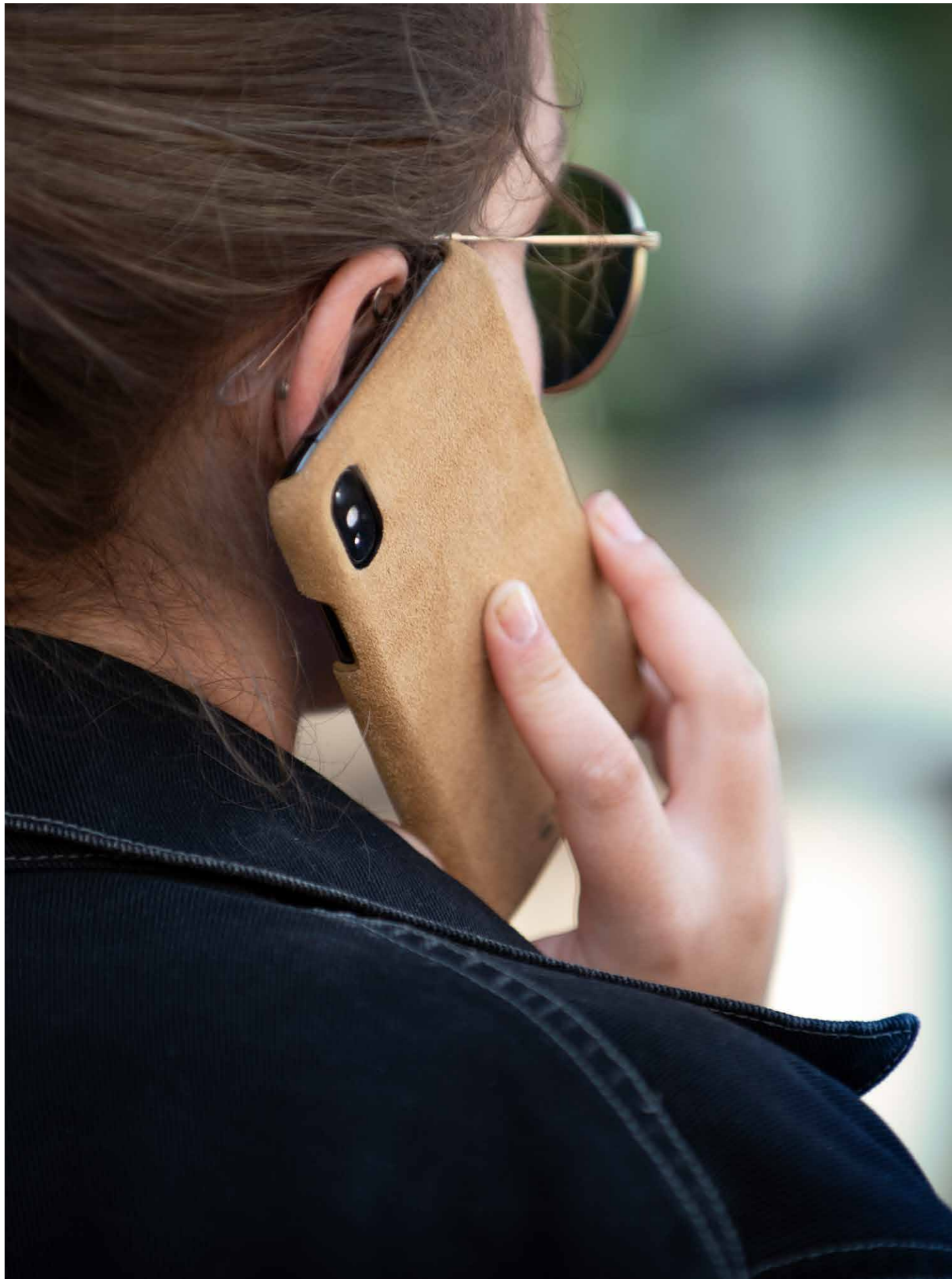
Konceptutvecklingen har tillsammans med ökad fokus från vår organisation gett stora framgångar. Antal återvunna telefoner har mångfaldigats. Vi är dock långt ifrån nöjda utan siktar på att ytterligare förbättra våra resultat.

Under 2020 planerar vi att addera fler hårdvaror för inbyte, till exempel surfplattor. Allt för att göra det förmånligare för kunden, öka tryggheten och bidra till ett hållbart samhälle.

”

Förutom kund- och miljönyttorna erbjuder 3Återvinn enkelhet och säkerhet





Reparation och försäkring.

En självklar del i Tres arbete med att hjälpa våra kunder att förlänga mobiltelefonens livslängd är att erbjuda möjligheten att försäkra sin telefon, och att hjälpa till med att reparera telefoner som går sönder. Vi ser också att intresset från våra kunder för dessa tjänster ökar. Under 2019 hade vi 20 000 avslutade serviceärenden och i vår kundbas finns idag cirka 135 000 kunder som har valt att teckna en försäkring med oss.

R-produkter.

I mån av tillgång säljer vi återvunna produkter till ett lägre pris. Det är både mobiler och routrar som noggrant har gått igenom och är i nyskick då de säljs. Det är ett sätt för oss att förlänga livslängden på produkterna, göra de mer tillgängliga genom lägre priser och samtidigt göra miljön en tjänst.

Minska vår egen påverkan.

Tres miljöpolicy reglerar vilka åtgärder medarbetarna behöver vidta, för att minska vår miljöpåverkan i största möjliga utsträckning. Vår största miljöpåverkan uppkommer inom följande områden:

- Energianvändning
- Transporter
- Inköp av produkter och tjänster (se avsnitt "Ansvarsfulla affärer")
- Avfall och förbrukningsmaterial

Energianvändning.

Vår största energianvändning kommer från driften av vårt mobilnät. Sedan 2014 köper vi ursprungsmärkt el från förnybara energikällor (Guarantee of Origin) för driften av vårt mobilnät – ett initiativ som sänkt Tres koldioxidutsläpp med mer än 3 000 ton koldioxid per år. För år 2019 står grön el för cirka 80 procent av Tres totala elförbrukning. Övrig förbrukning består av el som Tre köper från fastighetsägare, som inte kunnat certifieras som grön el. Målet är att nå 100 procent grön el i framtiden. För 2019 uppgår CO₂-utsläpp från elektricitet i Sverige till 339 ton (2018: 379 ton). Energieffektiviseringar prioriteras också i samband med våra löpande investeringar i utbyggnaden och förbättringen av vårt mobilnät. Tres huvudkontor mäter ca 15 000 m² med fler än 1 100 arbetsplatser, och vi har även mindre lokala kontor i Göteborg och Malmö samt serverhallar i Stockholmsområdet. Tre har idag ett 50-tal butiker där energiförbrukning varierar framförallt beroende på hyresvärden. Uppvärmning sker i huvudsak med fjärrvärme för alla lokaler. Genom åren har vi genomfört flera löpande energisparprojekt, exempelvis genom att stänga av IT-utrustning som inte används nattetid i våra butiker samt på kontoren vilket minskade vår förbrukning i dessa ytor med 48 procent. Vi arbetar löpande med att hitta nya, smarta lösningar.

Transporter.

Våra transporter består av leverantörstransporter, egna tjänstebilar samt övriga tjänsteresor med tåg och flyg. Rutiner för att minska resandet beskrivs i vår rese- och bilpolicy vilka utvärderas årligen. Vår målsättning är att ha 100 procent miljöklassade bilar. Utfallet för 2019 är tyvärr enbart 8 procent (2018: 8 procent) enligt den striktare miljöklassning med gränsvärde om maximalt 60 gram CO₂/km som infördes i mitten av 2018. Enligt den gamla standarden är utfallet över 70 procent. Vi har uppdaterat vår bilpolicy enligt de nya kraven och kommer löpande att byta ut äldre bilar mot nya som motsvarar de uppdaterade kraven, exempelvis genom att byta nuvarande dieseldelar mot hybrider under kommande fyra år. Vår målsättning för tjänsteresor är att minska antalet inrikesflygresor och öka andelen resor med tåg och andra allmänna kommunikationsmedel. Vi erbjuder även våra medarbetare lånecyklar vid kortare resor inom Stockholm. För att ytterligare minska behov av tjänsteresor finns en videokonferensanläggning på huvudkontoret vilken bidragit till att minska antalet flygresor till Köpenhamn, London och Hong Kong.

Avfall och förbrukningsmaterial.

Tre arbetar aktivt med att hushålla med resurser i den egna verksamheten. Dels genom att IT-avdelningen successivt omhändertar datorer för att förbättra och ersätta bristande delar för att förlänga livslängden. På så sätt återanvänds datorer och reservdelar vilket bidrar till en effektiv resurshantering avseende kontorselektronik. Vi återanvänder i stor utsträckning även medarbetarnas mobiltelefoner. Tre har generellt inte producentansvar för de produkter som säljs, då producentansvaret ligger hos respektive leverantör och importör. Det avfall som uppkommer inom Tre är främst från normal kontorsverksamhet. Farligt avfall som uppstår utgörs av uttjänt kontorselektronik, vitvaror, batterier, lysrör och lågenergilampor. Avfallet hanteras genom avtal med godkända avfallstransportörer och vi följer löpande upp avfallsmängdens utveckling. För att minska vår pappersförbrukning samarbetar vi sedan flera år tillbaka med Kivra för att möjliggöra för våra kunder att få sin faktura digitalt, vilket är fördelaktigt både ur miljö- och säkerhetssynpunkt.

Som en del av vår digitaliseringsresa har vi infört digitala kontrakt istället för fysiska utskick i samband med att en kund tecknar abonnemang och köper en mobiltelefon hos oss. Tack vare övergången skickar vi nu ut en och en halv miljon färre papper och 200 000 färre svarkuvert – varje år. Det motsvarar ett paperstorn högre än Globen.

Styrning och riskhantering.

Vår hållbarhetsstrategi handlar om att maximera vår positiva påverkan i form av att skapa värde för våra intressenter och bidra till telekombranschens utveckling samtidigt som vi minimerar negativ påverkan från vår verksamhet, såsom elförbrukning och utsläpp från tjänsteresor.



Organisation och styrning.

Vi arbetar löpande med att utveckla och integrera vår hållbarhetsstrategi i verksamheten och i våra kunderbudanden. Bra bolagsstyrning utgör grunden för hur vi bedriver vår verksamhet för att säkerställa en effektiv beslutsprocess där hela verksamheten jobbar mot gemensamma mål, vilket självklart även gäller för vårt hållbarhetsarbete. Det övergripande ansvaret för att besluta om verksamhetsmål och strategier vilar på styrelsen, där det operativa ansvaret delegeras till Tres vd och ledningsgrupp. Styrningen operationaliseras genom policyer, direktiv och instruktioner som ses över och godkänns i Tres Legal & Compliance Forum och görs tillgängliga för samtliga medarbetare via vårt intranät. Samtidigt har alla chefer och medarbetare ett gemensamt ansvar att leva upp till våra gemensamma värderingar och bidra till en positiv företagskultur.

Rapportering.

Sedan 2014 rapporterar vi till våra ägare CK Hutchison Holdings i enlighet med HKEx Listing Rule Appendix 27 Environmental, Social and Governance Reporting samt Investor AB. Tre är registrerade hos Energimyndigheten i enlighet med Lagen om energikartläggning i stora företag (2014:266). Vi följer lagen om "Företagens rapportering om hållbarhet och mångfaldspolitik" som trädde i kraft den 1 juli 2016 samt Förordning om producentansvar för elutrustning (2014:1075) vilket bland annat innebär att kunder kan lämna in sina telefoner och tillbehör i våra 3butiker.

Riskhantering.

Att vi känner till och hanterar våra risker är viktiga framgångsfaktorer för att vi ska uppnå våra strategiska mål. Tre definierar risker som osäkerhetsfaktorer som väsentligt kan påverka vår förmåga att uppnå önskade mål. Risker inkluderar såväl strategiska, finansiella, regulatoriska samt etiska och andra hållbarhetsrisker. Riskhantering är en integrerad del av Tres affärsprocesser och ingår i såväl planering, uppföljning och rapportering.

I tabellen nedan beskrivs några av de mest betydande riskerna vi är exponerade för samt exempel på hur de hanteras.

Riskområde	Beskrivning	Riskhantering	Vidare läsning
Affärsetik och hållbarhet i leverantörskedjan	För att vara en bra och långsiktig partner på marknaden är det viktigt att vi följer affärsetiska riktlinjer och väljer våra leverantörer och andra samarbetspartners med omsorg.	<ul style="list-style-type: none"> Riskbedömning och due diligence-processer för nya samarbetspartners Uppförandekod för såväl medarbetare och leverantörer Löpande dialog, uppföljning och utbildning 	Se avsnitt "Ansvarsfulla affärer"
Efterlevnad av lagar och regler	Efterlevnad av lagar och andra relevanta regelverk är en förutsättning för att vi ska kunna fortsätta bedriva vår verksamhet.	<ul style="list-style-type: none"> Aktiv bevakning av nya och förändrade regelverk Riktade, tvärfunktionella projekt för att hantera specifika förändringar, t.ex. i samband med införandet av nya dataskyddsförordningen GDPR 	Se avsnitt "Kundintegritet och trygghet på nätet", "Styrning och Riskhantering"
Förmåga att attrahera, utveckla och behålla kompetenta medarbetare	Våra möjligheter att fortsätta vara framgångsrika på marknaden är starkt knutna till vår förmåga att behålla och utveckla de talanger som finns i bolaget samtidigt som vi attraherar nya talanger.	<ul style="list-style-type: none"> Aktivt arbete med jämställdhet- och mångfald Regelbundna medarbetarundersökningar och riktade initiativ för att hantera utvecklingsområden Löpande utbildning och andra kompetenshöjande aktiviteter 	Se avsnitt "Livet på Tre"
Informationssäkerhet och nätkvalitet	Som telekomoperatör har vi ett stort ansvar att skydda och hantera kunduppgifter och annan känslig data på ett ansvarsfullt sätt. Vi behöver också säkerställa tillgängligheten och tillförlitligheten i vårt nät.	<ul style="list-style-type: none"> Löpande utvärdering och utveckling av våra system, processer och verktyg för IT- och informationssäkerhet Aktiv bevakning av nya hot mot informationssäkerhet samt skyddsåtgärder Specifika initiativ, utbildningar och andra kompetenshöjande insatser för våra medarbetare Kontinuerlig utbyggnad och förbättring av vårt nät 	Se avsnitt "Kunden i fokus", "Kundintegritet och trygghet på nätet"
Konkurrens och prispress	Det råder en stark konkurrenssituation på den svenska marknaden, både från etablerade och nyetablerade varumärken. Negativ prisutveckling på marknaden påverkar vår möjlighet att utveckla nya kunderbudanden och introducera ny teknik vilket i längden påverkar vår tillväxt.	<ul style="list-style-type: none"> Aktiv marknadsbevakning regelbunden kunddialog Innovativ produktutveckling där vi utmanar marknaden och snabbt anammar ny teknik Samarbete och dialog med våra ägare, övriga bolag inom 3-gruppen och andra partners 	Se avsnitt "Kunden i fokus", "Styrning och Riskhantering"
Kundnöjdhet	Nöjda kunder är en förutsättning för vår fortsatta tillväxt och möjlighet att fortsätta utveckla attraktiva erbjudanden.	<ul style="list-style-type: none"> Bra bolagsstyrning där samtliga medarbetare agerar i enlighet med våra värderingar och sätter kunden först Dialog och mätningar av kundnöjdhet 	Se avsnitt "Kunden i fokus"
Miljö	Jordens resurser är begränsade och det är därför viktigt att vi minimerar vårt negativa avtryck, samtidigt som vi erbjuder tekniska lösningar och klimatsmarta val för våra kunder.	<ul style="list-style-type: none"> Löpande uppföljning av CO2-utsläpp och riktade insatser för att minska vårt negativa avtryck Återköpsprogram för mobiler Klimatsmarta val som grön el i driften av våra mobilnät och miljöklassificering av vårt nya huvudkontor 	Se avsnitt "Miljö"

FN:s Global Compact.

I mitten av 2019 undertecknade Tre FN:s initiativ för ansvarsfullt företagande, Global Compact. För oss är det ett viktigt ställningstagande att låta omvärlden veta att vi tagit ställning för initiativet, stöder dess tio principer och arbetar för dessa. Vår implementering av respektive princip ("Communication on Progress") framgår av tabellen nedan. Vårt fortsatta stöd för Global Compact uttrycks i vd-ordet på sidan 3.

Princip	Mänskliga rättigheter	Implementering
1	Stödja och respektera skydd för internationella mänskliga rättigheter	Se avsnitt "Vår omvärld", "Kundintegritet & trygghet på nätet" samt "Ansvarsfulla affärer"
2	Försäkra oss om att vi inte är delaktiga i brott mot mänskliga rättigheter	Se avsnitt "Vår omvärld" samt "Ansvarsfulla affärer"
	Arbetsrätt	
3	Upprätthålla föreningsfrihet och erkänna rätten till kollektiva förhandlingar	Se avsnitt "Vår omvärld", "Ansvarsfulla affärer" samt "Livet på Tre"
4	Avskaffande av alla former av tvångsarbete	Se avsnitt "Vår omvärld" samt "Ansvarsfulla affärer"
5	Avskaffande av barnarbete	Se avsnitt "Vår omvärld" samt "Ansvarsfulla affärer"
6	Avskaffande av diskriminering vid anställning och yrkesutövning	Se avsnitt "Livet på Tre"
	Miljö	
7	Stödja försiktighetsprincipen vad gäller miljörisker	Se avsnitt "Vår omvärld" samt "Miljö"
8	Ta initiativ för att främja ett större miljömedvetande	Se avsnitt "Miljö"
9	Uppmuntra utveckling och spridning av miljövänlig teknik	Se avsnitt "Vår omvärld", "Kunden i fokus" samt "Miljö"
	Korruption	
10	Motarbeta alla former av korruption, inklusive utpressning och bestickning	Se avsnitt "Vår omvärld" samt "Ansvarsfulla affärer"





Hållbarhetshöjdpunkter genom åren.

- 03** Tre Sverige lanseras och vi slår upp portarna till den första 3Butiken.
- 03** Tre introducerar mobil video och videosamtal på den svenska marknaden. Den nya tekniken ger våra kunder möjlighet att komma ännu närmare varandra, särskilt de som använder teckenspråk som främsta kommunikationsmedel.
- 04** Tre fortsätter att uppmuntra våra kunder att komma närmare varandra, denna gång genom att erbjuda fria samtal inom det egna nätet.
- 06** Tjänsten 3Musik belönas för andra året i rad med Guldmobilen som bästa musiktjänst av tidningen Mobil. Tjänsten utses också till världens bästa mobila musiktjänst vid GSM Awards.
- 09** Tre utses till en av Sveriges bästa arbetsplatser för kvinnor av Veckans Affärer, i konkurrens med över 100 andra företag.
- 10** Tre utses till en av Sveriges bästa arbetsplatser i en undersökning av Great Place to Work Institute.
- 13** Tre inför Utmanardagen, en dag där våra medarbetare uppmanas att genom grupparbeten tänka ut nya idéer om hur vi kan utmana marknaden och presentera dessa för Tres ledningsgrupp.
- 14** Tres medarbetare går motsvarande 5,8 varv runt jorden i samband med att hälsoinitiativet 3Puls genomförs för första gången.
- 14** Tre inför mångfaldskalendern – ett nytt grepp i mångfaldsarbetet där medarbetare erbjuds att byta ut sin ledighet under de traditionella svenska helgdagarna med andra dagar som passar medarbetaren bättre.
- 15** Tre förstärker sammankopplingen med musik genom att inför fri dataanvändning vid musikstreaming för samtliga mobil- och bredbandskunder. I samband med detta inleds flera sociala initiativ i form av t.ex. gratis musikpaket till äldreboenden.
- 15** Tre deltar i Skandinavien's största sneaker-event, där kunder erbjuds att återvinna sina gamla mobiler i utbyte mot ett presentkort på sneakers från Caliroots, eller donera motsvarande belopp till Barncancerfonden.
- 16** Tre inför Sharing Day, där våra medarbetare under en dag samlar krafter, expertis och engagemang för att hjälpa en utvald volontärorganisation. Under dagen hjälpte vi Berättarministeriet med bland annat analys, strategi, marknadsföring, och IT-relaterat arbete och samlade samtidigt in över 130 000 kronor till organisationen.
- 17** Formell start för NPS-programmet där vi lanserar en rad initiativ och aktiviteter för hur vi på sikt ska öka kundnöjdheten och göra Tre till Sveriges mest lyssnande operatör.
- 18** Tre utses återigen till Sveriges bästa telekomarbetsplats av Great Place to Work. Då vi för femte året i rad tar plats på Topp 10 tilldelas vi även en plats i Hall of Fame.

