

Hi3G Access AB

Hållbarhetsrapport

2020





Innehåll

Om Tre	5
Höjdpunkter från 2020	6
Vd:n har ordet	
<i>Året annorlunda</i>	8
Vår omvärld	11
Kunden i fokus	14
<i>3Community</i>	16
<i>Minskad skuldsättning hos våra kunder</i>	19
<i>Nya möjligheter genom ny teknik</i>	20
<i>Nätkvalitet</i>	20
Kundintegritet och trygghet på nätet	22
Ansvarsfulla affärer	
<i>Antikorruption</i>	24
<i>Leverantörer och samarbetspartners</i>	24
<i>Etiska riktlinjer och respekt för mänskliga rättigheter</i>	24
Livet på Tre	27
<i>En inkluderande arbetsplats</i>	29
<i>Framtidens arbetsplats</i>	31
Miljö	
<i>3Återvinn</i>	32
<i>Reparation och försäkring</i>	34
<i>Minska vår egen påverkan</i>	34
Styrning och riskhantering	36
FN:s Global Compact	38
Hållbarhetshöjdpunkter genom åren	40



Om Tre

Tre Sverige kom 2003 in som uppstickaren på den svenska mobilmarknaden med ny teknik, som video-samtal samt lägre priser och fria samtal. Varje dag sedan dess har vi utmanat oss själva, förändrat marknaden och förenklat för våra kunder. Vi tror på kraften i vår företagskultur och i vårt prisbelönta nät och tillsammans driver vi både bolaget och hela branschen framåt. Vår resa har bara börjat.

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 två miljoner mobilabonnenter, omsätter cirka sju miljarder kronor och cirka 1500 medarbetare i Sverige. Genom åren har vi tilldelats en rad utmärkelser för vårt snabba och kvalitetssäkra mobilnät. Tres verksamhet marknadsförs under varumärkena Tre och hallon.

Tres vision är *Set people free* och vi strävar ständigt mot att utveckla tjänster som ytterligare förbättrar och förenklar för våra kunder och utveckla den digitala infrastrukturen. Vi tror på att olikheter och andra perspektiv är grunden till en positiv utveckling och möjliggöraren för ett friare liv och ett mer hållbart samhälle.

Vår styrka är vårt nät där vi investerat, och fortsätter att investera, miljarder att för att fortsätta ge våra kunder den bästa nätupplevelsen där de befinner sig och att vi i all sin enkelhet har fokus på den mobila marknaden. Där andra krånglar till det, gör vi tvärtom och förenklar. Allt för att växa som bolag, utmana marknaden, fortsätta utveckla vår företagskultur och vara en schysst och inspirerande arbetsplats. Så har det alltid varit.

Hållbarhet för oss på 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 2020. Styrelsen, VD och ledningsgruppen ansvarar för rapporten som utformats i enlighet med Årsredovisningslagens regler om hållbarhetsrapport utifrån den styrningsmodell och de risker som presenteras på sidan 36. Tres hållbarhetsrapport är även vår Communication on Progress-rapport till FN:s Global Compact.

Höjdpunkter från 2020



Januari

Högsta betyg i mobilnätupplevelse



Februari

Årets nätoperatör



Mars

Bästa telekomarbetsplats



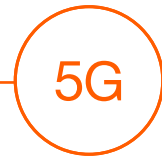
April

Hack the Crisis



Maj

Bästa kommunikativa ledarskap



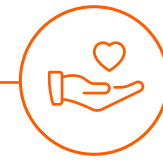
Juni

Lansering 5G



Juli

Hit Pause on Hate



Augusti

Sverige till Libanon



September

En av Europas bästa arbetsplatser



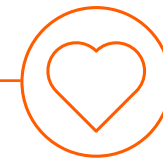
Oktober

Årets Employer Branding



November

Ett av Sveriges 100 bästa karriärföretag



December

En Jul Tillsammans, Trés Bon & 3Hitta Buddy

Januari

Högsta betyg för Tre i Tutelas test av mobilnätupplevelse.

Februari

Tre utsedd till Årets Nätoperatör vid Telekomgalan.

Mars

- Tre utses till *Sveriges bästa telekomarbetsplats* av Great Place to Work. För sjunde året i rad.
- Vi lanserar *Jobb- och Nöjesindikatorn*, aggregerad och anonymiserad nätverksdata för att se hur svenska folket rör sig under pandemin under morgonruschen i kollektivtrafiken och på uteservering på kvällarna. Folkhälsomyndigheten erbjuds data för bättre faktaunderlag för beslut kring regler, riktlinjer och restriktioner.

April

Vi deltar i *Hack the Crisis* – ett globalt virtuellt hackathon med syfte att utveckla digitala lösningar som räddar liv, samhällen och näringsliv.

Maj

Vår vd Haval van Drumpt vinner Stora kommunikationspriset - *Bästa kommunikativa ledarskap*.

Juni

Vi lanserar 5G i Malmö, Lund, Helsingborg, Västerås, Uppsala och delar av Stockholm.

Juli

Vi tar ställning i frågan om inkluderade klimat på sociala medier och deltar i kampanjen *Hit Pause on Hate*.

Augusti

I samband med explosionen i Beirut inför vi avgiftsfria samtal och sms från Sverige till Libanon.

September

Tre utses återigen till en av *Europas bästa arbetsplatser* (plats 20) av Great Place to Work.

Oktober

- I det globala analysföretaget Tutelas stora årliga test av mobilnät 2020 fick Tre högst betyg för Sverige.
- Tre tar hem vinsten och utses till *Årets Employer Branding-företag* på Universum Award.

November

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

December

- Tre sänder *En Jul Tillsammans*. En livesänd konsert i fyra delar för att dela värme och kärlek under ett tufft år.
- Tre lanserar sin kokbok *Trés Bon* som syftar till hållbar mathållning i hemmakontoret
- Vi lanserar tjänsten *3Hitta Buddy* som syftar till att bibehålla sammanhållning och gemenskap bland medarbetarna



Året annorlunda

2020 blev inte som vi trodde. Över en natt förändrades förutsättningarna för oss och för hela Sverige. Hemmakontoret blev det nya normala. Redan från början tog vi stort ansvar och gick längre än rekommendationerna krävde. Alla medarbetare skickades hem samma dag som Anders Tegnell beordrade hemarbete. För vissa avdelningar var det tekniskt svårare att lösa, men vi gjorde det. Krypterade tunnlar skapades, ergonomiska paket tog fram, arbetssättet anpassades från att ses i ett rum till möten på Teams. Och alla anpassade sig på ett fantastiskt sätt.

Vi identifierade tidigt att vi måste lägga mycket tid, kraft och energi på att hålla alla trygga och informerade om var vi är på väg, vilka beslut som är på gång och varför. Vi satsade extra mycket på aktiviteter som gav energi och som skapade gemenskap mellan medarbetare som motionsloppet Run Like Tom Cruise, kokboken Trés Bon med recept från alla kollegor, den skickades även hem till alla i tryckt form. Instagram-kontot @livetpåtre sprutade ur sig nya aktiviteter varje vecka med målet att alla skulle se sina chefer och kollegor kontinuerligt i videoklipp, quiz, hemmahos-bilder, gemensamma musiklistor och to-

arulle-challenge som gjorde att man både fick skratta och känna Tre-gemenskapen. Parat med en återkommande, seriös och tydlig Corona-kommunikation fick vi toppbetyg i vår medarbetareundersökning om hur vi hanterat Corona och kommunikationen kring den. Vi har ett stort arv och tradition av att satsa mycket på vår företagskultur och våra medarbetare, ett område som blev ännu viktigare detta år.

Samtidigt blev det uppenbart att vår kärnverksamhet, vårt mobilnät, är en kritisk infrastruktur för hela landet och för ett hållbart samhälle. Mobiltelefoni och uppkoppling fick en framträdande roll i människors vardag. Trots en högre belastning i vårt nät på grund av pandemin, kunde vi leverera den allra bästa nätupplevelsen för våra kunder under hela året. De senaste åren har vi investerat stort i mobilnätet och även under pandemin har vi fortsatt bygga ut och förstärka. Stort tack till alla medarbetare inom teknik och ute på fältet som gjort det möjligt för alla kunder att ha robust kommunikation att använda sig av. Vikten av mobil kommunikation och dess bidrag till ett hållbart samhälle är fundamentalt. Från den enskilda människan till samhället i stort.

Under hela året delade vi också med oss av anonymiserad och aggregerad nätverksdata för att se hur svenskarna rörde sig under pandemin, vi hann även med att lansera 5G i sju svenska städer och skapat en teknisk lösning som gjorde det möjligt för våra medarbetare att hitta nya kompisar i tjänsten 3Hit-taBuddy för att känna samhörighet och gemenskap under ett tufft år på hemmakontoret.

Under 2020 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

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. 2020 var inget undantag och vi kom för sjunde året i rad på topp-tio-listan i Great Place To Work. Och för femte i rad utsågs vi av Karriärföretagen 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 språk på huvudkontoret.

Vi stöder Global Compact

FN har upprättat globala mål för en hållbar utveckling genom de så kallade Global Compact-principerna. Under 2020 fortsatte vårt engagemang för ett hållbart samhälle när vi då vi står 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.

Energieffektivt mobilnät

Vår kärnverksamhet är vårt mobilnät. Under de senaste åren ha vi arbetat aktivt med att minska strömförbrukningen i nätet, bland annat genom funktioner som stänger av kapacitet när de inte behövs. Dessa optimeringar ger betydande minskningar av strömförbrukning. 5G började också installeras som är miljöeffektivare än tidigare produkter.

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.



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.

Covid-19 pandemin har påverkat människors liv över hela världen med framförallt hälso- och ekonomiska konsekvenser. Restriktioner för rörlighet har resulterat i mer tid hemma och högre beroende på våra nätverk samt ökat samhällets beroende av digitala lösningar. Under dessa svåra omständigheter har vi ökat våra insatser för att stötta våra kunder och samhälle.

Tre lanserade flera initiativ under pandemin för att på bästa sätt kunna hjälpa samhället. Till exempel så har Tre löpande delat med sig av anonymiserad och

aggregerat nätverksdata i det vi kallat för *Jobb-och Nöjesindikatorn* för att få en bild av hur svenskarna rör sig och följer myndigheternas rekommendationer.

Vårt arbete präglas av vår kultur. 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.

Marc om Jobb- och Nöjesindikatorn samt framtida möjligheter

Marc Rappe jobbar på avdelningen New Business som arbetar med att hitta nya affärsidéer utifrån de resurser som vi redan har, till exempel mobildata.

Affärsidéen bakom jobb- och nöjesindikatorn är att kunna hjälpa verksamheter som har behov av att se hur människor rör sig. Tekniken anonymiserar mobildata i samma sekund som den skapas och levererar endast rapporter med aggregerade data på tid och plats. Det vill säga att man inte kan lista ut vem som har varit var, utan syftet är att visa hur stora rörelser ser ut.

Under 2020 har myndigheter infört fler rekommendationer och restriktioner till följd av pandemin och för att minska virusutbredningen. Med hjälp av mobildata har man kunnat se ändringar i rörelsemönster innan och efter restriktionerna infördes. Mätningar utförs varje dag mellan 08.00-09.00 på ofta högttrafikerade områden, till exempel de olika centralstationerna i landet, och jämförs sedan veckovis. Tre har sedan publicerat data för att informera allmänheten om våra rörelsemönster och på så sätt kan kunnat se ökning-

en/minskningen i procent innan/efter att restriktionerna infördes.

Det finns fler möjligheter med att använda anonymiserade och aggregerade mobildata och i samarbete med de andra Tre-bolagen i Europa har man kunnat dela erfarenheter från olika projekt. I England har Tre (Three) använt mobildata för att se hur elnätet i London påverkas av att fler människor övergår till elbil och på så sätt kunnat hjälpa myndigheterna planera utbyggnaden av elbilinfrastrukturen. Mobildata kan alltså även användas i samhällsplaneringen och för att bidra till en mer hållbar utveckling.





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.

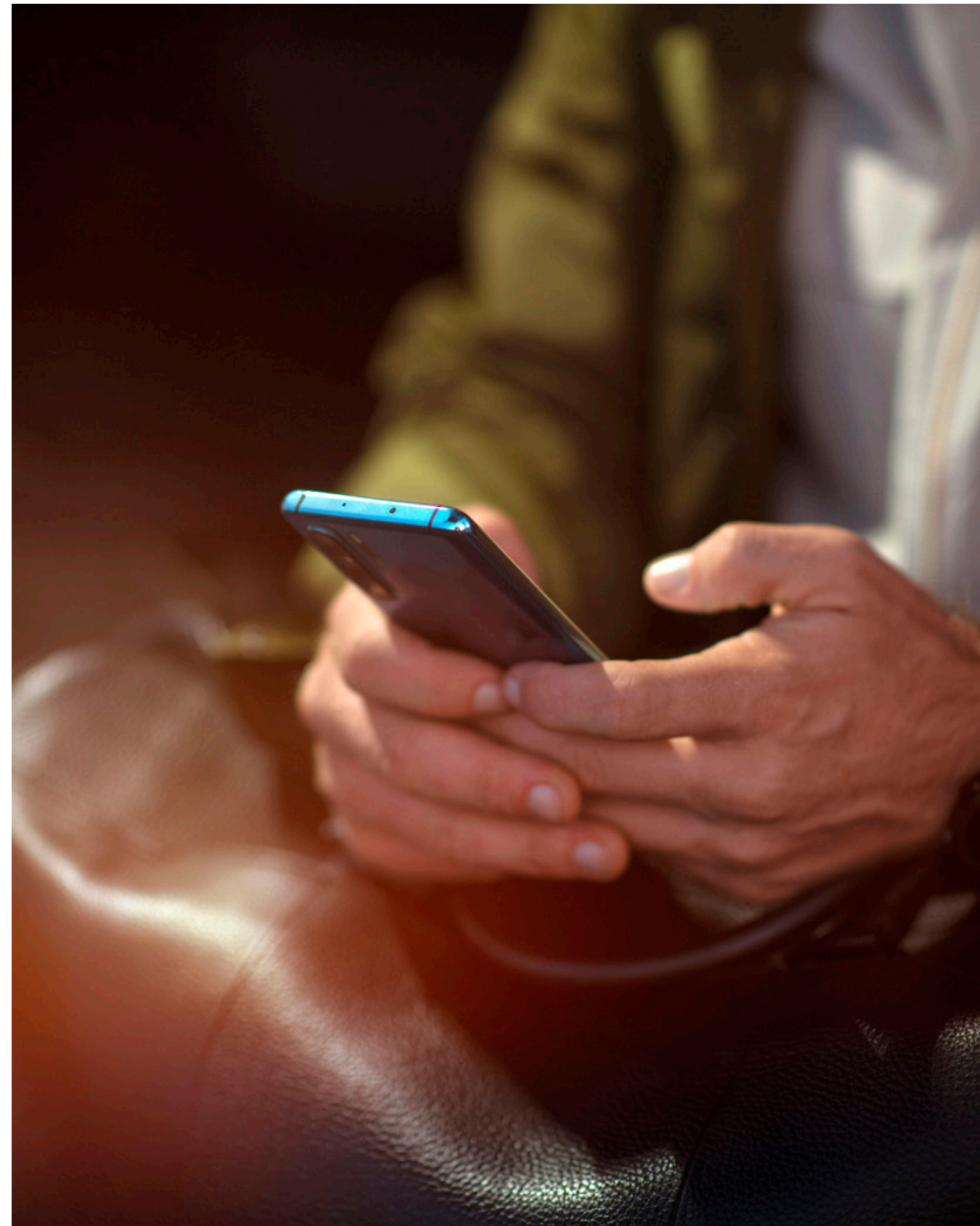
12. Hållbar konsumtion och produktion – Främja hållbara konsumtion- och produktionsmönster.

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 internt 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, anställda, 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.

Under 2020 fortsatte vårt fokuserade arbete för ökad kundnöjdhet. För att stötta våra kunder vid början på pandemin där många befann sig utomlands, erbjöd vi våra kunder fri surf och fria samtal och sms till Sverige. Även hallon stöttade sina kunder med ett liknande erbjudande. För samhället och för våra kunder har 2020 inneburit ett år där kommunikation är som viktigast och som teleoperatör vill vi underlätta kommunikationen för våra kunder genom dessa svåra omständigheter. I april slopade vi även bindningstider för kunder som köper nya abonnemang utan hårdvara. Arbetet med att höja kundnöjdheten har varit ett av våra viktigaste fokusområden som engagerat 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 (kundlojalitet):

- Kontakta kunder proaktivt för att åtgärda orsaker till missnöje och ge rekommendationer kring bästa abonnemang för kunden.
- Uppdaterat erbjudanden t.ex. Samla familjen 2.0, SIM Only utan bindningstid, förlängd giltighetstid på köp av extra surf
- B2B Växel med fler tjänster baserat på våra kunders behov. Externt nummer och Teamtelefoni

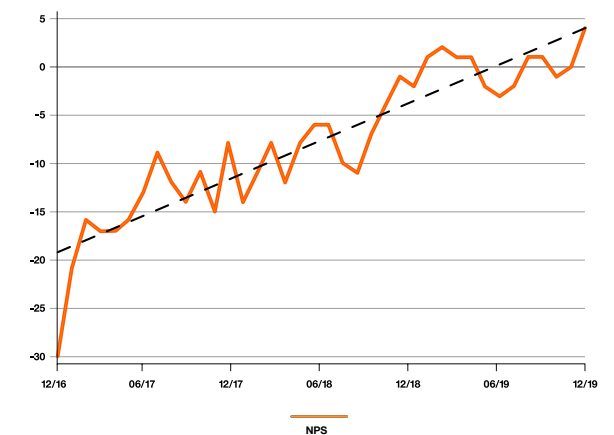
- Byggt ut och förbättrat mobilnätet med bättre täckning och kapacitet samt satt mål för bästa nätupplevelse där våra kunder är
 - Lansera ny webshopp som gör det enklare för kunder att köpa
- Vi arbetar kontinuerligt med utveckling och har en ständig dialog med medarbetare som möter våra kunder, till exempel genom översyn av våra utbildningar, direkt återkoppling kring kvalitet och att förstå och lösa våra kunders problem redan vid första kontakten med oss. Vi ser att vårt arbete med att vidareutbilda våra medarbetare som jobbar direkt mot våra kunder inom kundbemötande, behovsanalys och feedback är en viktig nyckel. 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 och surfplattor 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
- 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.

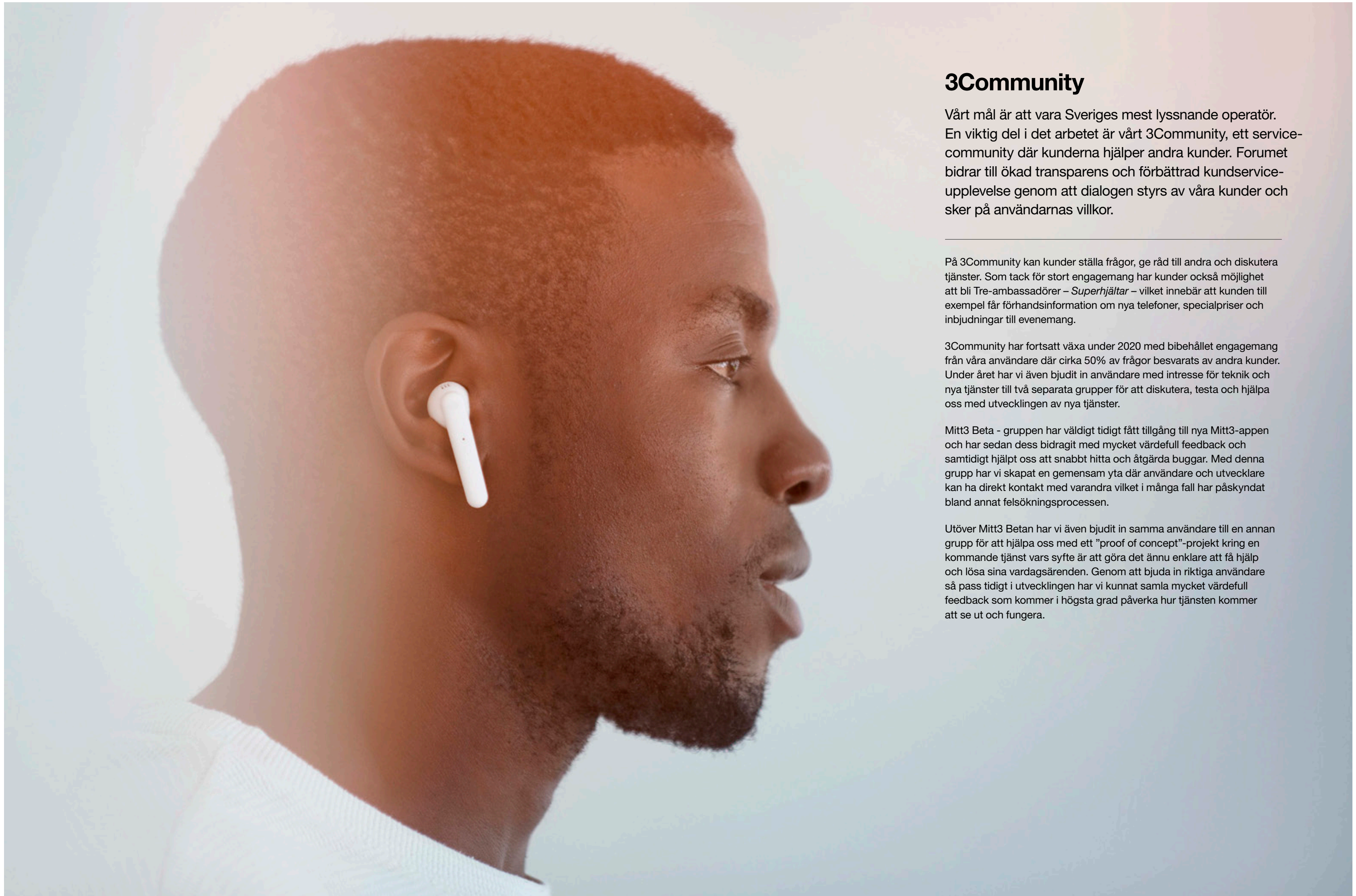
NPS-utveckling över tid för Tres privatkunder



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 fem år sedan gav denna undersökning resultatet -30, medan resultatet vid utgången av 2020 var +7 (resultatet var 0 i 2019). 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 högre benägenhet att rekommendera oss. I Svenskt Kvalitetsindex (SKI) årliga mätning av kundnöjdhet 2020 knep hallon en fjärde plats bland samtliga operatörer med betyget 71,3. Tre-varumärket får i samma undersökning betyget 68,5. Vårt konsekventa arbete för en bra kundupplevelse gör att vi ligger stabilt i SKI trots ett år som inneburit snabbt ändrade kundkrav till följd av pandemin.





3Community

Vårt mål är att vara Sveriges mest lyssnande operatör. En viktig del i det arbetet är vårt 3Community, ett service-community där kunderna hjälper andra kunder. Forumet bidrar till ökad transparens och förbättrad kundservice-upplevelse 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.

3Community har fortsatt växa under 2020 med bibehållet engagemang från våra användare där cirka 50% av frågor besvarats av andra kunder. Under året har vi även bjudit in användare med intresse för teknik och nya tjänster till två separata grupper för att diskutera, testa och hjälpa oss med utvecklingen av nya tjänster.

Mitt3 Beta - gruppen har väldigt tidigt fått tillgång till nya Mitt3-appen och har sedan dess bidragit med mycket värdefull feedback och samtidigt hjälpt oss att snabbt hitta och åtgärda buggar. Med denna grupp har vi skapat en gemensam yta där användare och utvecklare kan ha direkt kontakt med varandra vilket i många fall har påskyndat bland annat felsökningsprocessen.

Utöver Mitt3 Betan har vi även bjudit in samma användare till en annan grupp för att hjälpa oss med ett "proof of concept"-projekt kring en kommande tjänst vars syfte är att göra det ännu enklare att få hjälp och lösa sina vardagsärenden. Genom att bjuda in riktiga användare så pass tidigt i utvecklingen har vi kunnat samla mycket värdefull feedback som kommer i högsta grad påverka hur tjänsten kommer att se ut och fungera.



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 30:e plats 2020 bland de bolagen 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 90 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. I fjol var vi först med att lansera ett publikt 5G-nät i december och under 2020 fortsatte Tre med aktiveringen av 5G-nätet, ett stort steg i utvecklingen av Trens mobilnät och för 5G i Sverige. Med den nya tekniken öppnas nya möjligheter för Tre att hjälpa till att utveckla samhällsnyttiga lösningar och vi tar stora steg inom digitaliseringen av samhället.

Solomon om minskad skuldsättning hos våra kunder

Solomon Seyoum har arbetat på Tre sedan 2009 och är sedan 2018 chef för gruppen Customer Finance, en grupp på fyra personer som ansvarar för Credit, Fraud och Debt Collection.



För att minska skuldsättningen hos våra kunder har vi under de senaste åren tagit fram tydliga målsättningar tillsammans med våra samarbetspartner som vi nu börjar se effekten av. Vi har nästan halverat antalet betalningsförelägganden och något som vi fortsätter arbeta vidare med är att ge kunderna rätt förutsättningar för att kunna betala sina fakturor.

Under många år hamnade dessvärre fler av våra kunder hos Kronofogden, en situation som inte var fördelaktig för vare sig våra kunder eller för vårt varumärke. Därför tog vi steget 2018 tillsammans med en ny samarbetspartner att sätta upp en strategi för att på bästa sätt hitta en lösning. Två år senare ser framtidsutsikterna lovande ut: antalet ärenden till Kronofogden har halverats, vi har ökat kundnöjdheten och minskat andelen kunder som lämnar oss.

Att minska skuldsättningen hos alla våra kunder är viktigt men ytterst viktigt för unga vuxna i 18-25 åldersgruppen för att få rätt start i livet. Här har vi tagit fram en specialhantering för att minska skuldsättningen med tätare analys och uppföljning, ett nära samarbete med vår inkassopartner för att utveckla robusta men flexibla processer.

Med tydliga mål, utarbetade rutiner, uppföljning samt samarbete med ett inkassobolag som är lika värderingstomt som Tre är, har vi kommit där vi är idag. Det har varit både utmanande och lärorikt för samtliga och en resa som går hand i hand med vårt hållbarhetsarbete.

Utmanare som vi är, så kommer vi fortsätta att jobba vidare för att minska antal ärende till Kronofogden ytterligare och söka nya och bättre lösningar för att ge våra kunder rätt förutsättningar för att betala sina fakturor och minska totala skuldsättningen!

Nätkvalitet

Tillgängligheten och kvaliteten på vårt mobilnät är avgörande för våra kunders upplevelse av oss som operatör. Därför har vi under de senaste fyra 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.

I december förra året var vi först i Sverige med att lansera ett publikt 5G-nät – då i södra Stockholm. 5G är en vidareutveckling av och uppföljare till det nuvarande mobilnätet och står för den femte generationens mobilnät. Med 5G förväntas bättre bandbredd, kapacitet och hastighet för surf med mobil och mobilt bredband. I 2020 aktiverade vi 5G i Malmö, Helsingborg, Lund, Västerås, Uppsala och

stora delar av Stockholm med närmare 400 aktiva 5G-master. Utbyggnaden av 5G är nödvändig för att erbjuda den kapacitet som krävs för att vi ska kunna surfa och strömma video obehindrat, även i miljöer där många surfar samtidigt.

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 nätens upplevda kvalitet. Tre fick högst betyg i två av de fem deltesterna och ett delat högsta betyg på en ett tredje deltest.

Maria om lanseringen & framtiden med 5G

Maria Jonsson är Nätchef på Tre och ansvarig för avdelningen Networks som består av drygt 100 medarbetare vars ansvar är allt som är relaterat till mobilnätet. Ansvarsområdet spänner alltifrån införande av nya funktioner och ny teknologi som 5G, till utrullning av nya basstationer och säkerställande av att mobilnätet erbjuder alla våra kunder bästa möjliga upplevelse. Maria började på Tre våren 2002, ett år innan Tres lansering i Sverige våren 2003.

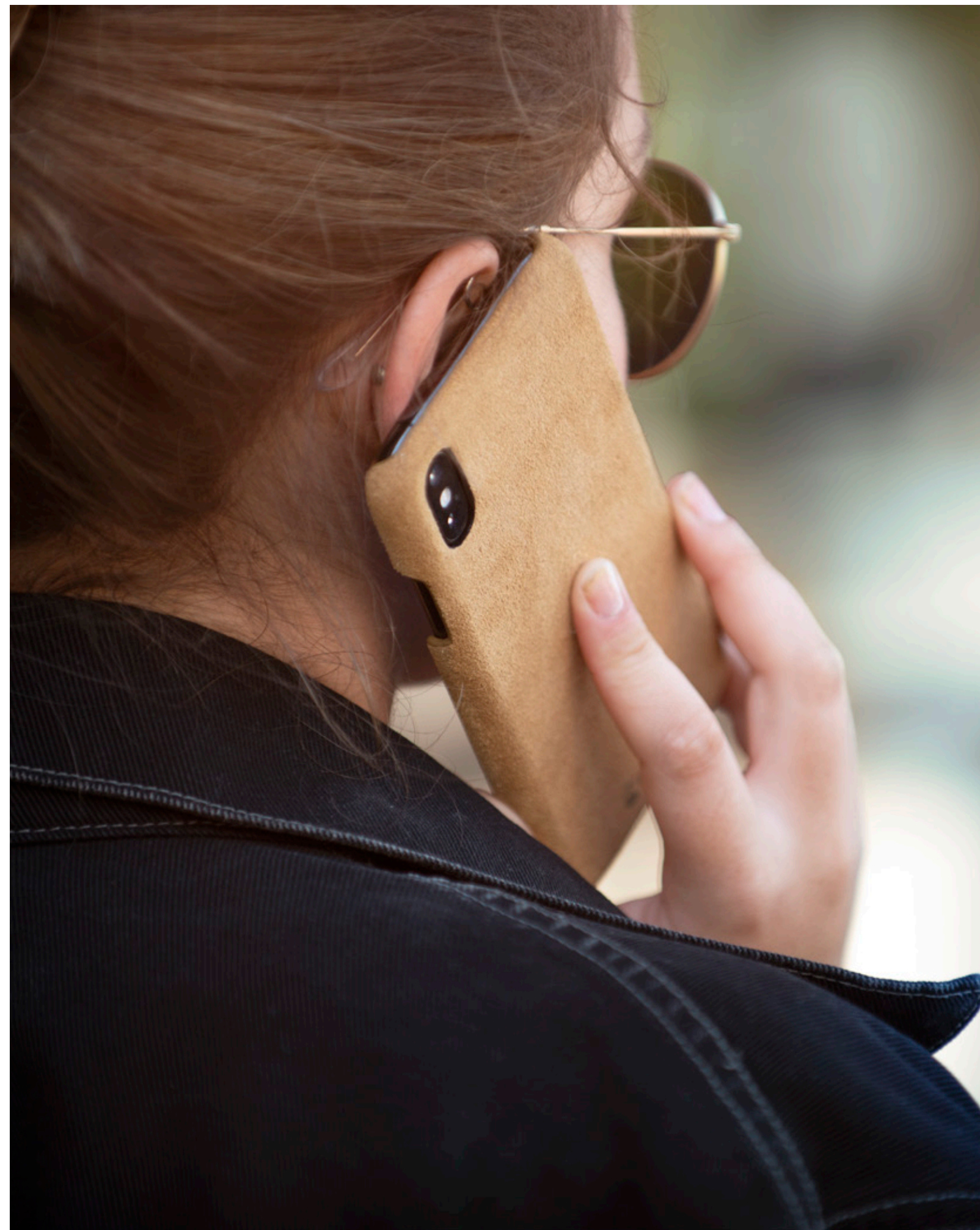
Efter att ha varit först med att lansera ett publikt 5G-nät i december 2019, fortsatte Tre aktiveringen av 5G-nätet under 2020, ett stort steg i utvecklingen av Tres mobilnät och för 5G i Sverige. 5G kommer innebära större datavolymer, snabbare överföringshastigheter och kortare svarstider. Detta öppnar helt nya möjligheter för digitaliseringen av samhället, och många av dagens visioner handlar om det som kallas Internet of Things, hur prylar ska kunna kopplas upp och till och med kunna utbyta information med varandra. Världen kommer bli ännu mer sammankopplad med hjälp av 5G.

Ur ett hållbarhetsperspektiv är 5G-tekniken överlägset dagens mobilnät. Om man räknar på hur mycket



energi som går åt för att skicka data (Watt per Megabyte) är 5G mycket energieffektivare än dagens 4G-nät. Införandet av antenntekniken Massiv-MIMO i vårt mobilnät, som just nu pågår, är en viktig del i detta. Med dessa smarta antenner, som i själva verket innehåller många små energisnåla antenner, kan signalen vid varje tillfälle riktas dit den behövs mest, så att en aktiv användare får en bra signal medan andra passiva användare i området får så lite störningar som möjligt.

Framför allt är det kanske tillämpningarna som gör 5G mest spännande ur hållbarhetsperspektiv. Det som idag är visioner; smartare transportsystem, smartare städer, smartare hem, smartare jordbruk, digitaliserad sjukvård, virtuella möten, förstärkt verklighet med mera kommer inom några år vara vardag och med stor säkerhet innebära stora vinster vad gäller energieffektivitet och hur vi använder jordens resurser på bästa sätt.





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 personuppgiftshantering 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 arbetar utifrån 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 2020 har vi fortsatt vårt arbete med att säkerställa att vi lever upp till kraven under ledning av våra IT, legal och säkerhetsavdelningar 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.

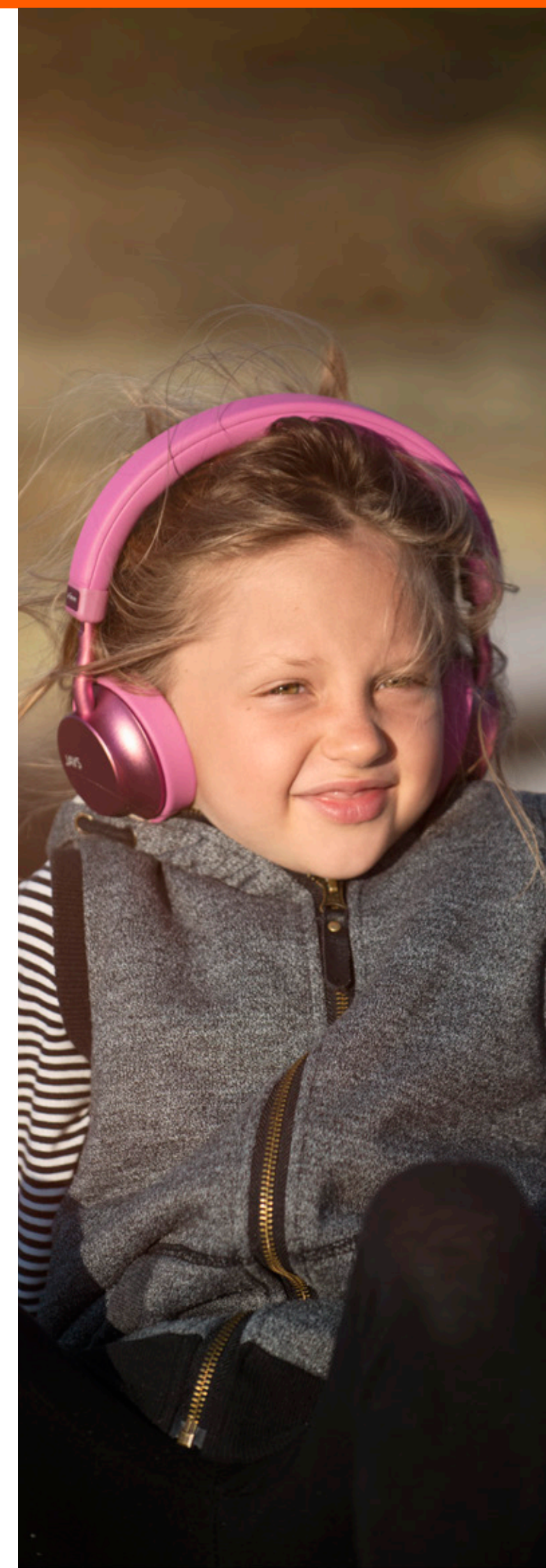
Skydd av barns rättigheter

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 Sweden. 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.

Där det händer - När det händer

Under 2020 har vid ett flertal tillfällen tagit tydlig ställning i samhällsdebatten och agerat på händelser i vår omvärld. Vår vd Haval var snabb med, på sina sociala medier, att tydligt visa att vi alla har ett ansvar och att inte vara tysta mot diskriminering och rasism i samband med upptakten av BLM. Vi agerade också tydligt och pausade vår annonsering på Facebook och Instagram i den uppmärksammade kampanjen Hit Pause on Hate i syfte att ta ställning för ett mer inkluderande klimat på sociala medier. När den förödande explosionen i Beirut förstörde staden och tusentals människors liv, valde vi att införa avgiftsfria samtal och sms från Sverige till Libanon så våra kunder i Sverige utan ekonomisk belastning kunde nå sina nära och kära som drabbats.



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 antikorrupktion. Under året tog vi ytterligare ett steg genom att ansluta oss som en aktiv medlem till nätverket.

Antikorrupktion

Tre har höga krav och regler som upprätthåller medarbetarnas skyldighet att förhindra korrupktion 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 korrupktion. Policyn omfattar ett tydliggörande av vad mutor och korrupktion innebär. Alla medarbetare ska ha förståelse för ämnets komplexitet, vikten av att motverka korrupktion och det ska inte finnas några som helst oklarheter eller tolkningsmöjligheter.

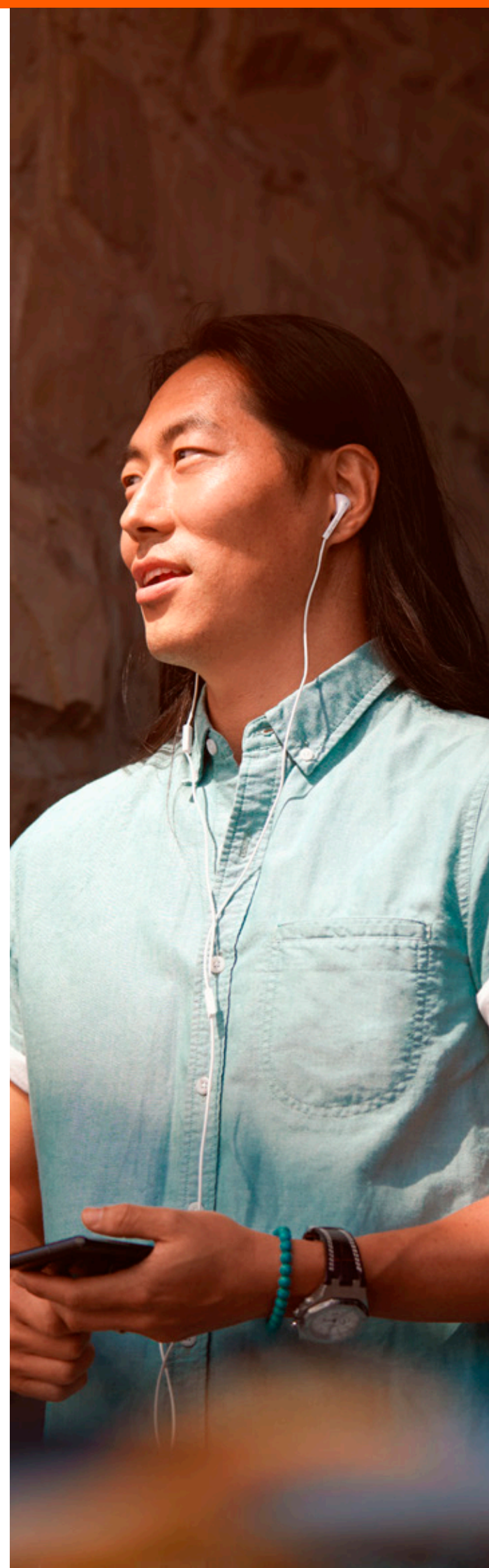
Leverantörer och samarbetspartners

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 inköbspolicy där leverantörer med ett systematiskt miljöarbete prioriteras. Vi eftersträvar att köpa miljömärkta produkter där det är möjligt. Vår totala inköpsvolym under 2020 motsvara en kostnad på cirka 5,7 miljarder, en minskning med knappt 5 procent jämfört med föregående år. Därför är det viktigt att vi säkerställer att vi känner till våra leverantörer 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 antikorrupktionpolicy 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 antikorrupktion, 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. Vi har under 2020 arbetat med att förbättra uppföljningen av brott mot vår interna uppförandekod och uttalad nolltoleransen mot denna typ av beteende. Samtliga medarbetare genomgår en utbildning om vår Uppförandekod som talar om hur vi ska agera inom olika områden och kompletteras av vårt Policy mot mutor, bedrägerier och annat brottsligt beteende.



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

Korrupktion

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



Livet på Tre

En inkluderande arbetsplats

Vi på Tre är övertygade om att mångfald främjar innovation, kreativitet och problemlösning vilket i sin tur genererar positiva resultat och ökad lönsamhet. Detta visas i studie efter studie, bland annat av McKinsey. Vi tror också på alla människors lika värde. Vi är genuint intresserade av människors olika perspektiv och åsikter. Med den grundinställningen blir dagarna på jobbet också mycket mer dynamiska, intressanta och roliga – tillsammans med personer man inte är likadan som!

Tre har ett inkluderande, varmt employer brand och våra anställda kommer från olika bakgrunder och har olika egenskaper. För att kunna växa som företag och möta kundens förväntningar är det viktigt att vi som bolag speglar vår kundbas olikheter och styrkor. Redan nu gör vi mycket rätt – det är vi stolta och glada över! För oss på Tre är mångfald en naturlig del av vår kultur där vi finner styrka i våra olikheter.

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. Vi vet att styrdokument är en bra grund för en framgångsrik företagskultur, men det är givetvis hur vi varje dag väljer att bete oss mot våra kunder och varandra som skapar den unika utmanaranda och värme som präglar Tre.

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:

- Årets Employer Branding-företag för systemvetare, utsett av Universum Communications
- Great place to work 2020, plats 5 som en av Sveriges bästa arbetsgivare (fler än 250 anställda)

- Great place to work 2020, plats 20 som en av Europas bästa arbetsgivare (fler än 250 anställda)
- Karriärföretag 2020 - För sjätte året i rad har Tre utsetts till en av de 100 arbetsgivare som erbjuder unika karriär- och utvecklingsmöjligheter både för nyexaminerade studenter och unga talanger/young professionals

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

Mångfald på Tre

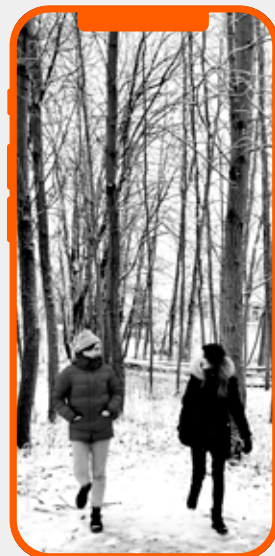
Olikheten hos varje medarbetare gör att vi speglar våra drygt 2 miljoner kunder bättre och hjälper oss även att hålla en hög innovationskraft, konkurrenskraft och lönsamhet tack vare individer som bidrar med olika idéer på hur vi som bolag kan bli bättre. Bland våra medarbetare talas det över 30 olika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

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 kulturers 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 Tre hoppas givetvis att fler företag låter sig inspireras.

Lisa och Lisa om Livet på Tre under pandemin och 3Hitta Buddy

För att stärka gemenskapen och bygga broar mellan organisationens alla delar lanserades 3Hitta Buddy – en digital tjänst för att träffa nya kollegor i sin närhet på ett coronasäkert sätt. Detta efter att Tres medarbetare under året med hemmajobb uppgett att de saknar vardagens sociala umgänge som arbetsplatsen normalt erbjuder. De flesta "träffar" bara sina närmsta kollegor i videomöten och som nyanställd kan det vara extra svårt att lära känna nya kollegor.



3Hitta Buddy utgörs av en interaktiv karta där Tre-anställda kan fylla i var de bor, vilka intressen de har och vilken avdelning de jobbar på. Därefter kan de söka sig fram för att se vilka kollegor som bor i närheten och som kanske behöver komma ut en sväng från hemmakontoret. I kartan kan de anställda även få förslag på aktiviteter såsom discgolfbanor eller utsiktsplatser i området. Alla aktiviteter ska givetvis följa såväl Folkhälsomyndighetens som Tres interna riktlinjer när det kommer till att minska smittspridningen.

När **Lisa Aldergren Tvedten** började som HR-Specialist på Tre under pandemin kändes förhållanden att börja på en ny arbetsplats på distans såklart speciellt inför. För Lisa var 3Hitta Buddy en bra lösning eftersom man missar den sociala biten av kontorsarbetet. Via 3Hitta Buddy hittade hon Lisa Eriksson som jobbat på Tre under många år. De bor i samma område i Stockholm och har under vintern setts på flera långa lunchpromenader vilket gjort att Lisa kommit in i Tre-gemenskapen.

3Hitta Buddy har blivit en fullträff internt. Utmaningarna med att jobba hemma är många och avsaknaden av det där pratet vid kaffemaskinen är kanske den största. Att nu kunna se om en kollega befinner sig i närheten ökar möjligheten för sammanhållning och trevliga dialoger även i distanstider, säger **Lisa Eriksson** ansvarig för interkommunikation på Tre Sverige.



Jämställdhet på Tre

Som en del av vårt mångfaldsarbete arbetar vi också för att jämna ut könsfördelningen, som i telekom- och övriga teknikbranschen traditionellt domineras av män. Inom Tre finns fastslagna mål om att öka andelen kvinnor både totalt och i chefspositioner. 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.

Under året har vi arbetat med att tuffa till våra mål och till år 2025 ska vi bli ett helt jämställt bolag. Några exempel på hur vi på Tre arbetar för att främja jämställdhet är:

- **Womenator**

Tre har sedan 2008 deltagit i Womenator – Ett strategiskt initiativ av Almega för att stödja företag i IT- och telekombranschen som vill åtgärda snedfördelningen mellan andelen kvinnor och män i branschen. Womenators huvudsakliga syfte är att öka hela branschens, och de enskilda företagens, förmåga systematiskt öka andelen kvinnor på chefspositioner samt att attrahera och behålla de bästa talangerna oavsett om de är män eller kvinnor.

- **Schysst rekrytering**

Vi är buddies – och där ingår att arbeta mycket aktivt med att utveckla en inkluderande kultur där alla kan komma till sin rätt. För oss är det viktigt både välkomna in människor till Tre från olika bakgrund – och att alla ska komma till sin fulla rätt.

Vår kommunikation ska attrahera både män och kvinnor, och anstränger oss för att nå det under-representerade könet. Vi anstränger oss alltid för att ha kvalificerade kandidater av båda könen i rekryteringsprocessen.

På Tre använder vi en kompetensbaserad och mycket strukturerad rekryteringsprocess, för att i högsta möjliga mån undvika så kallade omedvetna fördomar och vi har målet att ha Sveriges schystaste rekrytering här på Tre.

- **Föräldrapenning**

Det är viktigt för oss på Tre att du ska kunna balansera mellan arbetslivet och familjelivet och att skapa förutsättningar för detta är en given del i vårt jämställdhetsarbete. Som en del av detta har alla föräldrar som är tillsvidareanställda rätt till föräldralön.

- **Lönekartläggning**

För att säkerställa att vi på Tre har lika lön för lika arbete genomlyser vi årligen alla löner på Tre. För oss på Tre är det en självklarhet att det är din erfarenhet och kompetens som avgör din lön och inte vilket kön du har.

- **Våra jämställdhetsmål**

Se tabellen nedan:

	2020 (Q3)	2021	2022	2023	2024	2025
Könsfördelning totalt (kvinnor)	36%	40%	44%	48%	50%	
Könsfördelning chefer (kvinnliga)	36%	40%	42%	45%	48%	50%
*Organisationer med 40/60	4 av 9	4 av 9	5 av 9	5 av 9	7 av 9	9 av 9

**Mgmt team, Finance, HR, Kundservice, B2B, B2C, hallon, Teknik, Digital*



Framtidens arbetsplats

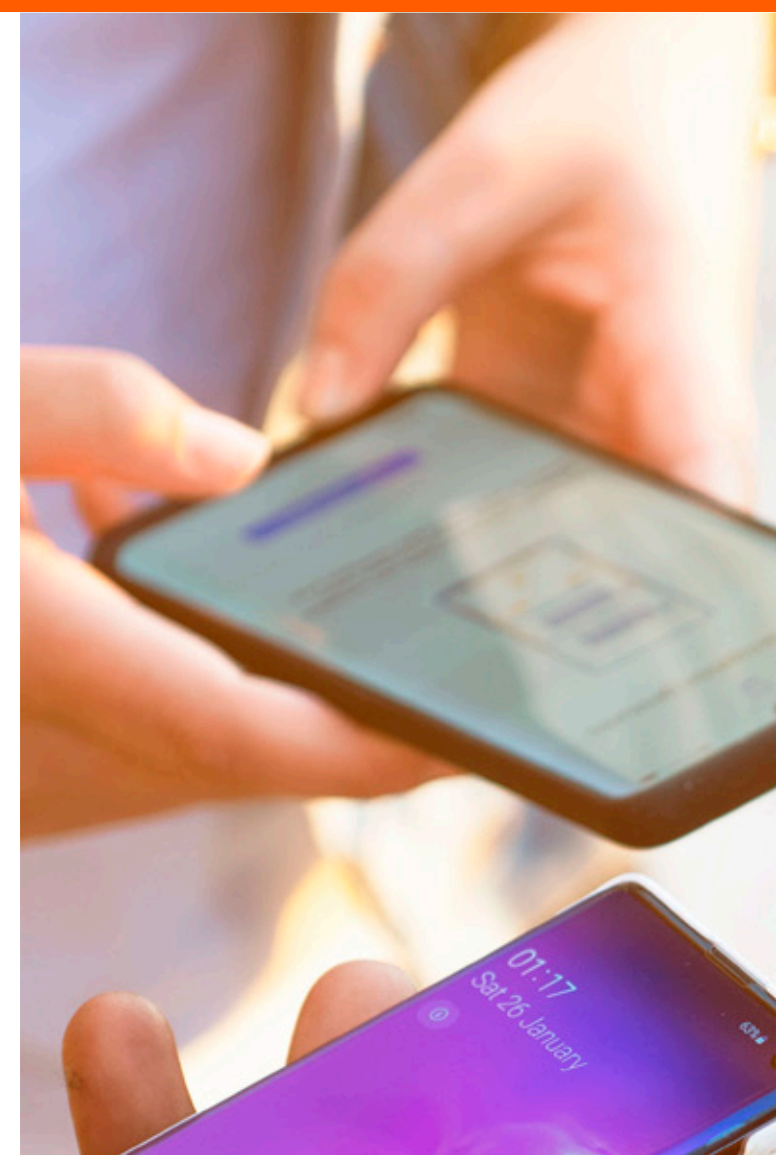
För att ge fler en bra start i karriären så engagerar vi oss i flera projekt som uppmuntrar till en mer inkluderande arbetsmarknad:

- **My Dream Now**

My Dream Now är samverkan mellan skola och arbetsliv, genom till exempel praoc och klasscoach för att stärka barn och ungas möjligheter i framtiden. Vi på Tre deltar i projektet genom att ett flertal av våra med - arbetare 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.



Medarbetarundersökning – eNPS och engagemangspoäng

Vi vill vara en arbetsgivare i världsklass, ett ställe där alla växer både som personer och i sina yrken. Vår vision är att det på Tre som man upplever det bästa ledarskapet under sin karriär. Att växa i kombination med ett bra ledarskap, tror vi är framgångsreceptet till engagerade medarbetare som mår bra under tiden som de innoverar och presterar. Vi strävar alltid efter att bli ännu bättre och då är det helt avgörande att förstå hur organisationen mår, hur medarbetare upplever sin arbetssituation, vilka områden som har utvecklingspotential och vad vi är riktigt bra på.

Vi arbetar därför löpande med att samla in medarbetarfeedback med hjälp av Peakon. Att arbeta löpande gör att vi alltid har en realtids-temperaturmätning, och att vi, med underlaget i ryggen, kan arbeta med åtgärder i våra olika team för att förstärka de beteenden som utvecklar oss. Med Peakon gör vi månatliga eller kvartalsvisa mätningar. Via ett mail eller i Peakons app* ges varje medarbetare möjligheten att svara på ett fåtal frågor om sin medarbetarupplevelse. Svaren som lämnas i Peakon är anonyma, varken chef eller HR kan se vem som har lämnat svar eller kommentarer.

Vi mäter oss mot en benchmark för företag i liknande bransch (techbolag) och vi har satt mål för var vårt "engagement score" ska ligga. Vårt mål för 2020 var 8,1 och vi översteg målet med ett utfall på 8,2.

Resultatet visar att vi gör mycket rätt och att de allra flesta hos oss mår bra och har högt engagemang. Men vi nöjer oss inte där, utan fördjupar oss i de områden där vi kan bli bättre och jobbar för att varenda Trea ska ha en utvecklande och rolig tid hos oss.. Därför följs undersökningen upp genom workshops inom respektive avdelningar där riktade åtgärdsplaner mejslas ut och implementeras.

Code of Conduct

Vi på Tre ska alltid ligga steget före, ständigt förbättra oss och vara innovativa. För våra kunder och för oss själva. För att lyckas med detta krävs att vi agerar föredömligt varje dag. Det gäller alla kollegor på Tre oavsett vilket jobb man gör eller roll man har. Vi har alla ett ansvar att genomföra våra arbetsuppgifter på ett klokt sätt. Precis som i orientering är det viktigt att kompassen är rätt inställd.

VD, direktörer och chefer på Tre ska aktivt verka för att Uppförandekoden sprids i verksamheten. Uppförandekoden ska ges till varje ny medarbetare på Tre inför att denne anställs. Varje chef som har medarbetaransvar, ansvarar för att säkerställa att de medarbetare som denne har ansvar för har läst, förstått och arbetar i enlighet med Uppförandekoden. Det är även chefens ansvar att följa upp att Uppförandekoden efterlevs och att vidta åtgärder om så krävs.

Maria om samarbetet med Novare & Fryshuset i Beredskapslyftet: Sommar

Maria van den Tempel har sedan mars 2020 arbetat som Head of Recruitment och leder ett team med tre personer som ansvarar huvudsakligen för Tres rekryteringsprocesser och arbetar även employer branding för att stärka Tres varumärke som en bra arbetsgivare.

Under 2020 försvann flera tusen sommarjobb på grund av Corona pandemin och Stockholm stad initierade därför en upphandling som Fryshuset i samarbete med Novare deltog i. Syftet med initiativet var att ge 1000 ungdomar en meningsfull och lärorik sysselsättning under sommaren. Bland de olika företagen var Tre med och anordnade bland annat workshops, utbildningar och praktiska övningar under det ca 9 veckors långa projektet.

Tres arbete präglas av vår kultur. Vi har som mål att bidra till ett inkluderande samhälle och har länge satsat på unga. När möjligheten att delta på Beredskapslyftet: Sommar dök upp tackade vi självklart ja. Vi kunde på så sätt bidra till samhällsprogrammet och en inspirerande sommar för ungdomar.

Medarbetare från Tre deltog i Beredskapslyftet: Sommar genom att en dag i veckan åka till Fryshuset och möta ungdomarna i projektet. Tres fokus låg främst på sälj och service och ungdomarna fick delta i workshops, öva på säljsamtal, och även delta i praktiska övningar i Tre-butiker i området.



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 3Återvinn (tidigare 3Lämna In). 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. Under 2020 har kunder även haft möjlighet att lämna in surfplattor. 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 energi-användning i våra kontor och butiker
- 10 000 avslutade reparation- och serviceärenden
- Med digitala kontrakt undviker vi att skicka ut 1,5 miljoner papper och 200 000 svarskuvert per år

José om 3Återvinn och hållbar konsumtion

José Soto är produktchef för 3Återvinn sedan 2019. Tjänsten ger Tres kunder möjligheten att få rabatt på sin månadskostnad genom att lämna in en gammal enhet.



3Återvinn har under det gångna året fått en större plats i verksamheten då den bidrar till ett mer hållbart samhälle, samtidigt får Tres kunder ta del av våra tjänster till ett lägre pris. Dessutom erbjuder tjänsten enkelhet och säkerhet. Kunden behöver endast besöka en 3Butik och där lämna in sin enhet, därefter får kunden rabatt och all data raderas från hårdvaran.

Inlämnad hårdvara skickas till vår partner som rekonditionerar den i cirka 95% av fallen eller återvinner den i anläggningar i Europa.

2020 har varit ett rekordår för 3Återvinn med en uppgång på 134 % jämfört med 2019, detta är drivet av en starkt ökad kundefterfrågan och ett större fokus från våra medarbetare.

Under 2021 kommer vi att ytterligare intensifiera våra insatser inom området, allt för att göra det förmånligare för kunden, öka tryggheten och bidra till ett hållbart samhälle.





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 2020 hade vi fler än 10 000 service ärenden och i vår kundbas finns ca 145 000 kunder som valt att teckna en försäkring med oss.

R-produkter (återvunna 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 2020 står grön el för cirka 85 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. Energieffektiviserings- och 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 2020 är tyvärr enbart 9 procent (2019: 8 procent) enligt den striktare miljöklassning med gränsvärde om maximalt 60 gram CO₂/km som infördes i mitten av 2018. Vi har uppdaterat vår bilpolicy enligt de nya kraven och byter löpande ut äldre bilar mot nya som motsvarar de uppdaterade kraven. 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 byggdes 2013 en videokonferensanläggning på huvudkontoret vilken bidragit till att minska antalet flygresor till Köpenhamn, London och Hong Kong.

Avfall och förbrukningsmaterial

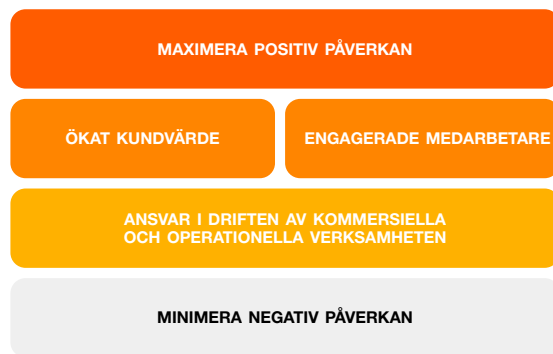
Tre arbetar aktivt med att hushålla med resurser i den egna verksamheten. Dels genom att IT-avdelningen succesivt omhändertar datorer för att förbättra och ersätta bristande delar för att förlänga livslängden. På så sätt återanvänds datorer och reservdelar vilket bidrar till en effektiv resurshantering 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 svarskuvert – varje år. Det motsvarar ett papperstorn 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 el-förbrukning och utsläpp från tjänsteresor.



Organisation och styrning

Vi arbetar löpande med att utveckla och integrera vår hållbarhetsstrategi i verksamheten och i våra kunderbjudanden. 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 rapportar 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 mångfaldspolicy* 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 till höger 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 <i>Ansvarsfulla affärer</i>
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 <i>Kundintegritet och trygghet på nätet, Styrning och Riskhantering</i>
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 <i>Livet på Tre</i>
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 <i>Kunden i fokus, Kundintegritet och trygghet på nätet</i>
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 kunderbjudanden 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 <i>Kunden i fokus, Styrning och Riskhantering</i>
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 <i>Kunden i fokus</i>
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 <i>Mijö</i>

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 sida 9.

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





Hållbarhetshöjdpunkter genom åren

2003

- Tre Sverige lanseras och vi slår upp portarna till den första 3Butiken.
- 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.

2004

Tre fortsätter att uppmuntra våra kunder att komma närmare varandra, denna gång genom att erbjuda fria samtal inom det egna nätet

2006

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.

2009

Tre utses till en av Sveriges bästa arbetsplatser för kvinnor av Veckans Affärer, i konkurrens med över 100 andra företag.

2010

Tre utses till en av Sveriges bästa arbetsplatser i en undersökning av Great Place to Work Institute.

2013

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.

2014

- Tres medarbetare går motsvarande 5,8 varv runt jorden i samband med att hälsoinitiativet 3Puls genomförs för första gången.
- 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.

2015

- 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.
- Tre deltar i Skandinavien 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 Barn-cancerfonden.

2016

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.

2017

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.

2018

Vårt nya miljöcertifierade huvudkontor, 3Huset, slår upp portarna i Söderstaden som är ett av Stockholms större stadsutvecklingsområden

2019

Vi lanserar Sveriges första publika 5G-nät.

