



Geïntegreerd
jaarverslag

2021

proximus | groep

Inhoud

1

4 Proximus in een oogopslag

- 5 Voorwoord van onze CEO en onze Voorzitter
- 8 Wie we zijn en de waarde die we voor de maatschappij creëren
- 17 Kerncijfers en belangrijkste prestaties

2

22 #inspire2022

- 26 Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen
- 36 Werken als een 'digital native' bedrijf
- 44 Winstgevend groeien via partners en ecosystemen
- 57 Werken aan een groene en digitale maatschappij
- 74 Onze mensen en organisatie klaarstomen voor de toekomst

3

81 Impactvol en verantwoord beheren

- 82 Governance en compliance**
- 83 Corporate governance verklaring
- 106 Diversiteit & Inclusie
- 110 Bezoldigingsverslag
- 127 Regelgevend kader
- 133 Het Proximus-aandeel
- 139 Niet-financiële verslagen**
- 140 Materialiteit en dialoog met de stakeholders
- 147 Sociaal verslag
- 158 Milieuverslag
- 169 EU Taxonomie
- 171 Tabel van de TCFD
- 173 GRI content index
- 179 Geconsolideerde jaarrekening**
- 292 Geconsolideerd jaarverslag**
- 293 Bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management
- 321 Risicobeheerverslag
- 334 Interne controle
- 337 Deskundigheid van de leden van het Audit- en Toezichtscomité
- 338 Evolutie in de research en developmentactiviteiten
- 342 Andere inlichtingen

4

343 Verslagen van auditors

Aanpak van de geïntegreerde rapportering 2021

Sinds 2020 hanteert Proximus een geïntegreerde rapporteringsaanpak. Dit verslag 2021 is gebaseerd op het kader van de International Integrated Reporting Council (IIRC). Het legt uit hoe we waarde creëren voor onze stakeholders en de maatschappij, in het licht van onze ambities, missie en doelstellingen.

Onze stakeholders omvatten al de personen en organisaties die invloed ondergaan van onze activiteiten of met wie we een relatie onderhouden. Het gaat onder meer om bedrijfsklanten en particuliere klanten, investeerders, medewerkers, politieke en regelgevende stakeholders, leveranciers, partners, journalisten en opinieleiders.

De informatie in dit verslag heeft betrekking op de Proximus Groep, tenzij anders vermeld. De Proximus Groep omvat Proximus NV, zijn dochterondernemingen evenals de belangen van de Groep in geassocieerde ondernemingen en joint ventures opgenomen volgens de vermogensmutatiemethode en gezamenlijke bedrijfsactiviteiten. We verwijzen naar Toelichting 8 (pagina 222) voor de lijst van dochterondernemingen, geassocieerde ondernemingen, joint ventures en gezamenlijke bedrijfsactiviteiten. Proximus NV is een naamloze vennootschap van publiek recht die in België is geregistreerd.

Het doel van dit verslag is onze stakeholders te informeren over onze rol in de samenleving. We zetten onze bedrijfsstrategie uiteen en de vooruitgang die we hebben geboekt bij de verwezenlijking van onze doelstellingen, en leggen daarbij de link met onze geactualiseerde relevante thema's. In het derde hoofdstuk, 'Impactvol en verantwoord beheren', worden de resultaten van de onderneming belicht vanuit het oogpunt van

haar financiële en niet-financiële prestaties. Doorheen het verslag worden gedetailleerde prestatiegegevens verstrekt.

Dit verslag is opgesteld in overeenstemming met de EU-richtlijn met betrekking tot de bekendmaking van niet-financiële informatie en informatie over diversiteit, de GRI-richtlijnen (Global Reporting Initiative): essentiële criteria (core option) en SASB (Sustainability Accounting Standards Board). Een volledige GRI content index is hier te vinden. [→](#)

Vanaf dit rapporteringsjaar zal Proximus ook de aanbevelingen van de TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) integreren om zijn inspanningen te benadrukken voor het identificeren en beperken van klimaatrisico's en -kansen. We zien dit als de eerste stap van een lang traject. De komende jaren zullen verdere inspanningen worden geleverd voor de verdere integratie van de aanbevelingen van de TCFD.

Proximus is van plan af te stemmen op de EU-taxonomie en maakt daarom dit jaar reeds bekend welke van zijn economische activiteiten in aanmerking komen. Het gaat om activiteiten van Proximus die volgens de EU-taxonomie zouden kunnen worden beoordeeld op hun duurzaamheid. Dit jaar definiëren de criteria van de EU-taxonomieverordening alleen welke activiteiten het best bijdragen aan de bestrijding van de klimaatverandering.

Proximus beantwoordt verschillende vragenlijsten in verband met duurzame en verantwoorde investeringen, zoals CDP, Sustainalytics, EcoVadis, S&P, FTSE4Good en MSCI. We streven ernaar om onze prestaties in onze sector te blijven verbeteren.



Verneem meer

U zult in dit jaarverslag pictogrammen terugvinden. Dit is wat ze betekenen:

[→](#) Lees meer

[↗](#) Externe link

Proximus in een oogopslag

- 5 Voorwoord van onze CEO en onze Voorzitter
- 8 Wie we zijn en de waarde die we voor de maatschappij creëren
- 17 Kerncijfers en belangrijkste prestaties

Samen naar een duurzamer digitaal leven

Beste lezer,

Net als 2020 stond 2021 in het teken van COVID. De strijd tegen deze ongeziene pandemie heeft zijn stempel gedrukt op ieders leven, zowel privé als professioneel. Proximus vormde hierop geen uitzondering, en onze medewerkers en teams hebben blij gegeven van een enorme veerkracht om onze klanten zo goed mogelijk te blijven bedienen.

Hoewel de coronacrisis ons voor ongekende uitdagingen stelt, biedt ze ons ook een unieke kans om onszelf en de wereld om ons heen heruit te vinden. Als het gaat over de digitale wereld, waarin Proximus actief is, zijn we ervan overtuigd dat de traditionele, mondiale, gedereguleerde digitale platformmodellen geleidelijk aan in vraag of toch minstens op de proef zullen worden gesteld door innoverende en meer lokale initiatieven. De burgers van vandaag willen een digitaal leven leiden dat steunt op modellen die aansluiten bij hun bekommernissen en die ze volledig kunnen vertrouwen. Voor ons is het dan ook essentieel dat toekomstige digitale diensten, of het nu bijvoorbeeld gaat om onderwijs, gezondheidszorg of e-commerce, ook in Europa en België

worden ontwikkeld door lokale spelers en ecosystemen. Het gaat om een maatschappelijke keuze: we moeten ons afvragen welke platformen we willen ondersteunen om de wereld van morgen vorm te geven.

Connectiviteit voor iedereen

We kunnen het niet hebben over een digitale samenleving zonder toekomstgerichte connectiviteit ter sprake te brengen. Die zal bestaan uit een combinatie van fiber, 5G en technologieën zoals cloud en edge computing. Dit zijn wat we de netwerken van de toekomst noemen: ze sturen onze economie en ons digitale leven aan en hebben een eindeloos potentieel. We willen dat ze openstaan voor en ten dienste staan van iedereen. We investeren elk jaar meer dan één miljard euro in onze netwerken om in heel België fiber en 5G uit te rollen, waarbij we onze klanten een zeer hoog beveiligingsniveau garanderen. Onze uiteindelijke ambitie is om een mobiel 5G-bereik van 99% te hebben tegen eind 2024 en een vast gigabitbereik van 100% te halen in België.



Stefaan De Clerck | Voorzitter

Guillaume Boutin | CEO


Werken aan lokale ecosystemen

Aangezien het digitale essentieel is geworden, is het belangrijk dat de burgers hun digitale leven en hun data kunnen toevertrouwen aan spelers die ze vertrouwen. We zijn er immers sterk van overtuigd dat we moeten evolueren naar een digitaal leven dat meer op ons lijkt. Een lokaler, veiliger en verantwoordelijker leven, waar grote Belgische merken, visionaire ondernemers en sterke lokale ondernemingen ecosystemen bouwen om bij de volgende innovatiegolf het voortouw te kunnen nemen.

Proximus wil bij deze innovatiegolf uiteraard een vooraanstaande rol spelen. Onze ambitie is meer dan ooit om in hun dagelijkse leven de digitale partner van de Belgen te worden. Dit is wat we dit jaar hebben bereikt met de lancering van Doktr en Banx, bijvoorbeeld. Anderzijds helpen we onze professionele klanten bij hun digitale transformatie door samen met hen te innoveren, met name via ons nieuwe 5G-innovatieplatform.

Een speler met een menselijk gezicht

Het menselijke gezicht van Proximus, dat zijn in de eerste plaats de duizenden collega's die het hele jaar door het beste van zichzelf geven, in onze shops, in onze contactcenters, op het terrein of op kantoor. En we weten welk verschil die menselijke toets kan maken in de digitale wereld. Hij draagt niet alleen bij tot een betere klantenervaring in het leven van alledag. Maar wat belangrijker is, in de buitengewone omstandigheden die we het voorbije jaar hebben meegemaakt, is dat onze aanwezigheid ook essentieel is geweest.

 **We willen dat onze netwerken voor iedereen toegankelijk zijn, zodat niemand aan de zijlijn blijft staan.**

Onze teams zijn uitzonderlijke inspanningen blijven leveren in de strijd tegen COVID. In recordtijd hebben ze vaccinatiecentra uitgerust met connectiviteit en IT-oplossingen.

Tijdens de verschrikkelijke overstromingen in de zomer van 2021 hebben onze technici dag en nacht hard gewerkt om onze infrastructuur in de getroffen gebieden te herstellen. Zo konden de slachtoffers hun familie en vrienden weer bereiken en bedrijven hun activiteiten weer opstarten.

Tegemoetkomen aan de maatschappelijke uitdagingen

Bij Proximus willen we dat de nieuwe krachtige netwerken die we uitrollen openstaan voor iedereen, zodat niemand aan de zijlijn blijft staan. Met deze doelstelling voor ogen hebben we in september 2021 samen met overheidsinstanties, bedrijven en sociale organisaties het Digital Inclusion Charter ondertekend en ons geëngageerd om samen de digitale kloof in ons land te dichten.

Maatschappelijke uitdagingen aangaan betekent ook systematisch rekening houden met onze impact op het klimaat. Het is onze verantwoordelijkheid als leider om het goede voorbeeld te tonen door duurzaamheid te integreren in alles wat we doen. We zijn trouwens zeer trots dat Proximus zich heeft aangesloten bij de European Green Digital Coalition, met de bedoeling tegen 2040 koolstofneutraal te worden, tien jaar eerder dan vooropgesteld door het akkoord van Parijs.

Van Proximus de referentiewerkgever maken voor digitale thema's

Aangezien de strijd om talent de komende jaren alleen maar moeilijker zal worden, is het voor een groep als Proximus essentieel om zijn medewerkers een stimulerende en inspirerende werkomgeving te bieden, met grote aandacht voor diversiteit, inclusie, samenwerking en empowerment.

Zo bevorderen we de continue ontwikkeling van onze medewerkers, zeker met betrekking tot de technologieën van de toekomst, en bieden we digitaal talent aantrekkelijke kansen.



Het is onze verantwoordelijkheid om duurzaamheid te integreren in alles wat we doen.

Om onze transformatie tot een echt klantgericht digitaal bedrijf te versnellen, hebben we beslist over te stappen op agile werkmethodes. Deze aanpak stelt ons in staat te focussen op wat klanten belangrijk vinden en sneller innovatieve oplossingen aan te reiken.

In de komende jaren zullen we onze kantoorgebouwen - zowel in Brussel als regionaal - ook laten evolueren tot een campus, wat menselijk contact en samenwerking zal bevorderen.

Proximus transformeren voor de toekomst

Bij het lezen van dit jaarverslag zult u ontdekken dat Proximus in 2021 heel wat verwezenlijkt heeft. Aangestuurd door onze #inspire2022-strategie hebben onze teams buitengewoon gepresteerd, ondanks de complexe COVID context.

Wanneer we terugblikken, is het indrukwekkend te zien welke weg we het voorbije jaar hebben afgelegd. We hebben de fiberuitrol spectaculair versneld om een van de meest performante fiberoperatoren ter wereld te worden. We hebben onze interne

informatie tools verder getransformeerd en gemoderniseerd om van Proximus een echt digitaal, klantgericht bedrijf te maken. In onze Consumer- en Enterprise-segmenten keren we geleidelijk aan terug naar groei dankzij onze convergente merken en aanbiedingen, onze strategische partnerships en ons vermogen om voortdurend te innoveren. We hebben goed standgehouden op de professionele markt en we hebben onze transformatie in een gestaag tempo voortgezet. De uitgifte van onze eerste groene obligatielening was een groot succes.

Naast onze verwezenlijkingen op de binnenlandse markt hebben we ook de internationale positie van Proximus versterkt. We verwierven alle aandelen van ons filiaal BICS, wat ons de flexibiliteit biedt om de groeiplannen van BICS en TeleSign uit te voeren. Eind december kondigde TeleSign trouwens aan dat het in 2022 naar de beurs wil gaan.

De wereld van morgen zal onvermijdelijk digitaal zijn. Dankzij onze #inspire2022-strategie zal hij ook menselijker, lokaler, veiliger en duurzamer zijn.

Hiertoe engageren we ons! #thinkpossible

Guillaume Boutin,
CEO

Stefaan De Clerck,
Voorzitter van de Raad van Bestuur



Wie we zijn en de waarde die we voor de maatschappij creëren

Proximus is een leverancier van digitale diensten en communicatie- en ICT-oplossingen die actief is op de Belgische en internationale markten. Onze missie is het **openen van een wereld van digitale mogelijkheden voor onze klanten zodat ze beter leven en slimmer werken**. Dit doen we door het beste open gigabitnetwerk te bouwen, producten en diensten op maat van elke klant aan te bieden en de vertrouwenspartner van bedrijven en de Belgische maatschappij te zijn bij hun digitale evolutie en door bij te dragen aan een groene en digitale samenleving.

Dankzij onze vaste en mobiele netwerken hebben **onze klanten altijd en overal toegang tot een brede waaier aan digitale diensten, data en multimedia-inhoud**. We leggen de basis voor duurzame groei door te investeren in het gigabitnetwerk van de toekomst, met een volledig digitale mindset en een open ingesteldheid ten opzichte van partnerships.

Als belangrijke economische speler in België willen we **een positieve impact hebben op de wereld om ons heen**. We ondersteunen de ontwikkeling van nieuwe digitale ecosystemen en innovatieve oplossingen die de Belgische economie ten goede komen. Op maatschappelijk vlak doen we er alles aan om de digitale kloof te dichten, kansen te bieden aan digitale talenten en de overgang naar een groene maatschappij te versnellen.

We erkennen en waarderen **de passie en expertise van onze medewerkers**. Bij het nastreven van onze ambities zijn zij onze waardevolste troef. Van onze kant bieden we onze medewerkers een uitdagende en inspirerende werkomgeving; we geven iedereen de kans om te groeien in een omgeving die veel belang hecht aan diversiteit, samenwerking, innovatie en verantwoordelijkheid. Bij Proximus krijgen onze medewerkers de vrijheid om een echte impact te hebben op het leven van onze klanten. Ze werken ook aan hun eigen toekomst, door opleidingen te volgen en hun vaardigheden voortdurend aan te scherpen.

” We openen een wereld van digitale mogelijkheden, zodat mensen beter leven en slimmer werken.



Onze merken

We zijn actief in de **Benelux** en op **wereldschaal**.

Met onze toonaangevende en gevestigde merken komen we tegemoet aan de behoeften van een brede waaier van klanten in de residentiële en business-segmenten, en in de overheidssector.

België

Proximus Proximus is ons belangrijkste merk, dat we uitbouwen tot **hét referentiemerk** dat 'iedereen in staat stelt zich te ontplooiën in een digitale wereld, zodat we ons gemeenschappelijk welzijn kunnen verbeteren'. Onze merkbelofte 'Think possible'  geeft die missie weer. We zijn ervan overtuigd dat nieuwe digitale oplossingen ons leven gemakkelijker maken, ons in staat stellen slimmer samen te werken en van onze wereld een betere plek maken. Daarom gaan we altijd op zoek naar de beste partnerships en blijven we investeren in duurzame technologie.

Scarlet is uitgegroeid tot een merk 'zonder franjes' voor klanten die op zoek zijn naar de scherpste prijzen of die bewuster willen consumeren.

Mobile Vikings is een merk met een sterke 'digital native' klantenbasis dat staat voor de 'slimme keuze', zowel voor prepaid- als postpaidklanten. Zijn aanbod is aantrekkelijk voor jongeren die intensief gebruikmaken van mobiele data. In juni 2021 verkreeg Proximus van de Belgische Mededingingsautoriteit de goedkeuring voor de overname van Mobile Vikings, dat ook het merk Jim Mobile omvat.

Luxemburg

De Proximus Groep is in Luxemburg actief als **Proximus Luxembourg SA**, onder de merknamen Tango en Telindus Luxemburg.

Tango biedt vaste en mobiele telefonie, internet en televisiediensten aan residentiële klanten en kleine bedrijven met minder dan tien werknemers.

Telindus levert telecommunicatiediensten, ICT-infrastructuur, multi-cloud, digitale financiële oplossingen, cybersecurity, bedrijfsapplicaties, managed services en opleidingsdiensten aan middelgrote en grote bedrijven en aan overheidsdiensten.

Nederland

In Nederland zijn we actief als **Telindus Nederland**.

Als strategische IT-partner ondersteunen we bedrijven om toekomstzeker en innovatief te zijn, door IT-infrastructuuroplösungen en -diensten aan te bieden om van bedrijven flexibele organisaties te maken.

Telindus levert managed en platform services, alsook diensten op gebied van networking, cloud, cybersecurity en data & AI. Het stelt bedrijven en overheidsdiensten in staat zich aan te passen aan de voortdurend evoluerende markten en klantenbehoeften, en tegelijk de bedrijfscontinuïteit te verzekeren en de gebruikerservaringen te optimaliseren.




scarlet


MOBILE VIKINGS





Wereldwijd

Internationaal zijn we actief met **BICS** en **TeleSign**.

In februari 2021 verwierf Proximus 100% van de aandelen van BICS. Hierdoor verzekerde het zich van de flexibiliteit om de ontwikkelings- en groeitrajecten van BICS en TeleSign uit te voeren.

BICS is een toonaangevende enabler van internationale communicatie, een van de belangrijkste wereldwijde spraakcarriers en de grootste aanbieder van mobiele datadiensten wereldwijd. Het doel van BICS is om alle personen, toepassingen en dingen te verbinden, waar ze zich ook bevinden.

BICS levert veilige communicatieoplossingen van hoge kwaliteit aan 's werelds grootste mobiele operatoren, virtuele netwerkoperatoren, serviceproviders, leveranciers van bedrijfssoftware en ondernemingen in Afrika, Azië, Europa, het Midden-Oosten en de VS.

De voorbije jaren is BICS uitgegroeid van een traditionele internationale wholesalocarrier naar een onderneming die communicatieplatformen ter beschikking stelt. Zijn geïntegreerde, softwaregebaseerde oplossingen helpen bedrijven om hun digitale transformatie te versnellen.

Om zijn strategie met succes uit te voeren, heeft BICS speciale businessunits gecreëerd die respectievelijk de telecom- en de bedrijvenmarkt bedienen. Door de oprichting van productportfoliogroepen bouwt BICS synergieën uit tussen producten en technologie. Zijn oplossingen zijn essentieel om de digitale levensstijl van vandaag en de behoefte aan wereldwijde mobiele connectiviteit en naadloze klantenervaringen te ondersteunen.

TeleSign is een snelgroeiende leider in oplossingen voor digitale identiteit en engagement. Via zijn eenvoudig te integreren API's (application programming interfaces) biedt het oplossingen voor beveiliging, authenticatie, fraudedetectie, compliance, reputatiescores en beveiligde communicatie.

Met de steeds snellere groei van digitale transacties wereldwijd is het voor bedrijven en klanten meer dan ooit van cruciaal belang om te weten met wie ze zakendoen. Door digitale identiteit te combineren met wereldwijde communicatiemogelijkheden helpt TeleSign bedrijven om hun klanten te verbinden, te beschermen en met hen in contact te treden. Tegelijk helpt het deze klanten om veilig gebruik te maken van hun favoriete digitale platformen.

Deze geïntegreerde digitale identiteitsoplossingen versterken niet alleen het vertrouwen tussen consument en bedrijf, maar verbeteren ook de ervaring doorheen het volledige klantentraject.

Vandaag is TeleSign een vertrouwenspartner voor ondernemingen in meer dan 195 landen en voor 8 van 's werelds 10 grootste digitale bedrijven. Het bedrijf is al sterk gepositioneerd op de Noord-Amerikaanse markt en kent een groeiende klantenbasis in Europa, Azië en Latijns-Amerika.

TeleSign wil zijn investeringen versnellen om zijn positie als leverancier van digitale identiteiten verder te versterken en zijn internationale organisatie uit te breiden. Daarnaast wil TeleSign nieuwe klantensegmenten aanboren, waaronder de middelgrote bedrijven en de kmo's, en nieuwe use cases ontwikkelen om zijn identiteitsaanbod uit te breiden.

In december 2021, kondigde TeleSign zijn intentie aan om naar de beurs te trekken aan een waardering van \$ 1,3 miljard, via een 'business combination transaction' met North Atlantic Acquisition Corporation.

bics

Connectiviteitsdiensten

- Cloudcommunicatie
- IoT (Internet of Things)
- Spraak
- Berichtendiensten
- Roaming
- Fraudepreventie en -analyse

TeleSign

Digitale identiteitsdiensten

- Beveiliging
- Authenticatie
- Fraudedetectie
- Compliance
- Reputatiescores
- Beveiligde communicatie

Een unieke ICT-omgeving

Via **onze ICT-filialen**, Proximus Enterprise en strategische partnerships, helpen we onze bedrijfsklanten om hun digitale transformatie te versnellen.

Samen met onze filialen Telindus, Umbrio, Codit, Be-Mobile, ClearMedia, Davinsi Labs en Proximus SpearIT vormen we een breed ecosysteem van digitale denkers en doeners. Deze bedrijven zijn allemaal experts in hun vakgebied - van app-ontwikkelaars tot aanbieders van geïntegreerde ICT-oplossingen, en van experts op het gebied van dataprivacy en beveiliging tot ontwerpers van slimme mobiliteitsoplossingen.

We hebben de ambitie om de digitale wereld van vandaag en morgen vorm te geven. Dit doen we door klanten een one-stop-shop geïntegreerd en convergent 360° ICT-aanbod te bieden dat uniek is in België. En aangezien verschillende van onze partners ook in het buitenland actief zijn, kijken we ook over de grens.

- **Be-Mobile** biedt een breed gamma aan slimme mobiliteitsoplossingen die overheden, wegbeheerders, autofabrikanten, individuele chauffeurs en privébedrijven helpen om de dagelijkse mobiliteit van reizigers te verbeteren.
- **ClearMedia** biedt cloudoplossingen, cybersecurity- en digitale werkplekoplossingen, -diensten en -producten voor de (k)mo-markt aan via een indirect kanaal van lokale IT-partners.
- **Codit** ondersteunt klanten bij het realiseren van hun ambities met op maat gemaakte Microsoft Azure-cloudoplossingen. Codit begeleidt hen bij hun datatrajecten, met focus op het automatiseren van bedrijfsprocessen, het bouwen van dataplatformen, app innovatie en het aanbieden van IoT-, AI- en machine learning-oplossingen. Codit is actief in de Benelux, het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Malta, Portugal en Zwitserland.
- **Davinsi Labs** levert beveiligings- en service intelligence-oplossingen. Deze oplossingen draaien rond data en relevante inzichten en stellen bedrijven in staat hun klanten digitale diensten aan te bieden die voldoen aan de hoogste normen op het gebied van beveiliging, beschikbaarheid en prestaties.
- **Proximus SpearIT** is de ICT-integrator voor middelgrote bedrijven.
- **Telindus Luxembourg** en **Telindus Nederland** zijn specialisten op het vlak van slimme en veilige IT-platformen.
- **Umbrio** levert strategische, veiligheids- en service- inlichtingendiensten, die data omzetten in bruikbare inzichten.

BEMOBILE

ClearMedia

codit

d|si Davinsi Labs

**proximus
spearit**

telindus

UMBRIO

Ons waardecreatiemodel

Onze #inspire2022-strategie en onze bedrijfscultuur stellen ons in staat om van Proximus de referentie-operator in Europa te maken. Ons doel is om een positieve bijdrage te leveren aan de maatschappij en gedeelde waarde te creëren met en voor onze stakeholders, en tegelijk de manier waarop we onze middelen gebruiken te optimaliseren.

Middelen die we gebruiken



Menselijk kapitaal

- 11.532 medewerkers
- 57 nationaliteiten
- 32% vrouwen



Financieel kapitaal

- € 1.203 mio investeringen¹
- € 2.978 mio eigen vermogen
- € 2.740 mio gecorrigeerde nettoschuld



Natuurlijke bronnen

- 9 mio liter fossiele brandstof
- 328 GWh elektriciteit
- 24 GWh aardgas
- 1.077.545 m² voetafdruk gebouwen

¹ Excl. spectrum en voetbal uitzendrechten

Hoe we waarde creëren

Onze missie

Een wereld van digitale mogelijkheden openen zodat mensen beter leven en slimmer werken.

Onze ambitie

Van Proximus de referentie-operator in Europa maken.

Onze bedrijfsstrategie

#inspire2022


Het beste **gigabitnetwerk** voor België bouwen


Werken als een **'digital native'** bedrijf


Winstgevend groeien via partners en ecosystemen


Werken aan een **groene en digitale maatschappij**

Onze bedrijfscultuur



Onze toonaangevende merken komen tegemoet aan de behoeften van een brede waaier aan klanten



Waarde die we creëren voor onze stakeholders

Klanten

Relevante end-to-endoplossingen creëren om het potentieel van de technologie volledig te benutten

- 1,7 mio actieve MyProximus-gebruikers
- 19.000 actieve MyProximus Enterprise-gebruikers
- 1,2 mio actieve Pickx-gebruikers
- 18.700 geregistreerde Doktr-gebruikers

Medewerkers

Een uitdagende en inspirerende werkomgeving bieden met specifieke focus op diversiteit, samenwerking en empowerment

- € 32,34 mio voor omscholing/bijbscholing
- Gemiddeld 41,3 uren opleiding/medewerker
- Goed evenwicht tussen werk en privé voor 73% van de medewerkers

Partners

Nieuwe innovatieve bedrijfsmodellen creëren die relevant zijn voor onze klanten en de maatschappij

- 3,3 mio IoT-connecties die slimme oplossingen mogelijk maken
- 20 use cases op het 5G-innovatieplatform

Leveranciers

Duurzame relaties uitbouwen om de sociale en milieunormen in onze hele bevoorradingsketen te verbeteren

- 445 leveranciers, samen goed voor 41% van onze externe uitgaven, werden door EcoVadis beoordeeld op hun ESG-compliance: 71% kreeg een positieve score

- Alle leveranciers hebben onze Gedragscode ondertekend

Aandeelhouders

Een aantrekkelijk rendement nastreven en een duurzame onderneming worden

- € 1.772 mio onderliggende groepsbitda
- € 376 mio vrije kasstroom
- € 1,2 dividend/aandeel
- ESG als onderdeel van incentiveplannen voor het management

Belgische samenleving

Essentiële connectiviteit aanbieden en tegelijkertijd bijdragen aan een inclusieve digitale samenleving

- 813.000 woningen en bedrijven aansluitbaar op fiber
- 5G beschikbaar in 70 steden en gemeenten
- 1.145 onderzoekenden vonden steun in onze initiatieven
- 55% van de geteste toestellen toegankelijk voor minstens vijf handicaps
- Steun aan België tijdens COVID-19 en de overstromingen

Planeet

Net zero CO₂-uitstoot tegen 2040 en echt circulair tegen 2030

- 4,4 kton vermindering van de koolstofuitstoot
- 89% afval gerecycleerd, hergebruikt of gecomponeerd
- 80.000 oude mobiele telefoons ingezameld
- 845.000 opgeknapt toestellen

Bijdragen aan de SDG's



Bijdragen aan de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de VN

De duurzame ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals of SDG's) werden in 2015 door de lidstaten van de Verenigde Naties aangenomen en moeten in 2030 worden bereikt. Onze strategie richt zich momenteel op 8 van de 17 SDG's.

Dit jaar hebben we duurzaamheid in onze financieringsinstrumenten verankerd. We hebben een kader voor duurzame financiering en een groene obligatielening gelanceerd die op de SDG's zijn afgestemd (p.304) - meer informatie hierover is hier te vinden: [🔗](#)

We zijn ervan overtuigd dat duurzame financieringsinstrumenten een doeltreffend zijn om investeringen aan projecten toe te wijzen die aantoonbare ecologische en maatschappelijke voordelen bieden en zo bijdragen tot de verwezenlijking van de SDG's.

In 2022 zullen we tijd voorzien om de SDG's verder in kaart te brengen voor alle aspecten van onze business (zoals operaties en infrastructuur), met als doel meer focus en duidelijkheid te creëren.



Mensen van alle generaties gezondheid en welzijn brengen

De gezondheid en de veiligheid van onze medewerkers, onze klanten en het grote publiek zijn een prioriteit voor Proximus. We zijn ons bewust van de bekommernissen en uitdagingen met betrekking tot 5G, straling en gezondheid. We hebben ons ertoe verbonden om duidelijke en nuttige informatie over deze onderwerpen te verstrekken en om voorzorgsmaatregelen te nemen. En omdat gebruikers steeds meer tijd doorbrengen op hun schermen, nemen we maatregelen om de digitale gezondheid te bevorderen en op die manier de algehele gezondheid en het welzijn te verbeteren. We engageren ons om toegang te bieden tot kwalitatief hoogstaande essentiële gezondheidszorgdiensten via onze nieuwe Doktr-app en de diensten die we de gezondheidszorgsector tijdens de pandemie ter beschikking hebben gesteld.



Inclusief en billijk kwaliteitsonderwijs garanderen en levenslang leren promoten voor iedereen

De omscholing van de werkrachten in België is een uitdaging die we moeten opnemen om te garanderen dat iedereen de nodige vaardigheden in huis heeft voor de digitale economie en maatschappij van morgen. Intern stellen we onze huidige en toekomstige medewerkers in staat hun loopbaan in eigen handen te nemen door omscholing en bijscholing aan te bieden in sleuteldomeinen en door ervoor te zorgen dat ze relevant blijven in hun huidige en toekomstige jobs. We ondersteunen initiatieven op het gebied van bijscholing en omscholing van de Belgische beroepsbevolking door samen te werken met organisaties als MolenGeek, school 19 en Technobel. We ondersteunen ook Bednet en ClassContact, twee verenigingen die het voor langdurig zieke kinderen mogelijk maken thuis of in het ziekenhuis les te blijven volgen. Daarnaast helpen we mee de digitale kloof te dichten, onder meer via DigitAll, de alliantie voor digitale inclusie in België.



Langdurige, inclusieve en duurzame economische groei stimuleren, volledige en productieve tewerkstelling en waardig werk voor iedereen bevorderen

We zijn een belangrijke werkgever en dragen op die manier bij tot het Belgische economische ecosysteem. We creëren rechtstreeks en onrechtstreeks duurzame werkgelegenheid, onder meer door onze gigabitnetwerken van de toekomst uit te rollen en te onderhouden. We ondersteunen de ontwikkeling van nieuwe digitale ecosystemen en innovatieve oplossingen die de Belgische economie ten goede komen.



Veerkrachtige infrastructuur aanleggen, inclusieve en duurzame industrialisering bevorderen en innovatie aanmoedigen

Als de belangrijkste telecomoperator in België hebben we de verantwoordelijkheid om de digitale infrastructuur in België te ontwikkelen en te verbeteren. Dit doen we door het beste open gigabitnetwerk voor België te bouwen. We hebben het vaste voornemen om zoveel mogelijk Belgen te laten genieten van de voordelen van onze netwerken en digitale platformen van de volgende generatie. Tegelijk stimuleren we innovatie met de hulp van onze leveranciers en de academische wereld, en moderniseren we onze infrastructuur via innovatieve technologieën die deze zo duurzaam en veerkrachtig mogelijk maken.



Steden en woonomgevingen inclusief, veilig, veerkrachtig en duurzaam maken

Door het beste open gigabitnetwerk voor België te bouwen, ondersteunen we lokale gemeenschappen om inclusiever en duurzamer te worden. Met onze slimme oplossingen pakken we grote maatschappelijke uitdagingen in dichtbevolkte steden aan, zoals mobiliteit, veiligheid en crowdmanagement. Proximus biedt ook oplossingen voor slimme gebouwen om klanten te helpen slimmer om te gaan met energie.



Zorgen voor duurzame consumptie- en productiepatronen

We hebben de ambitie om tegen 2030 echt circulair te worden. Daartoe hebben we ons strikte doelen gesteld. Bij het ontwerpen van producten houden we rekening met de volledige impact van hun levenscyclus. We beperken zoveel mogelijk de nadelige gevolgen ervan voor de menselijke gezondheid en het milieu en streven naar maximale afvalvermindering en recyclage van materialen. We leggen ook strenge normen op in onze hele bevoorradingsketen. We stellen onze klanten in staat hun milieu-impact te verminderen, bijvoorbeeld met ons assortiment refurbished telefoons en onze Banx- en MyFootprint-apps die klanten inzicht geven in hun ecologische voetafdruk.



Iedereen toegang verschaffen tot betaalbare, betrouwbare, duurzame en moderne energie. Dringend actie ondernemen om de klimaatverandering en de impact ervan tegen te gaan



We erkennen de impact die Proximus in dit domein heeft, met name door de CO₂-uitstoot van onze digitale activiteiten. Daarom willen we een toonaangevend bedrijf zijn in de aanpak van de klimaatverandering en zijn we vastbesloten om onze negatieve impact op het milieu verder te verminderen. In deze optiek heeft Proximus zich in 2021 aangesloten bij de European Green Digital Coalition, waarmee wij onze ambities kracht bijzetten. Om het elektriciteitsverbruik ondanks de groeiende vraag op hetzelfde peil te houden, zullen we initiatieven blijven nemen om het netwerk energiezuiniger te maken. Nadat we onze doelstelling van 100% hernieuwbare elektriciteit hebben bereikt, willen we gaan voor 100% hernieuwbare energie en tegen 2030 dus koolstofneutraal worden zonder compensaties. We zullen meer lokale elektriciteitsbronnen aanboren en onze rol in het wijzigen van de Belgische energiemix ter harte nemen. Aangezien het grootste deel van de resterende koolstofvoetafdruk binnen onze waardeketen ligt, zullen we nauw met onze leveranciers blijven samenwerken om onze ambitie waar te maken tegen 2040 een net zero CO₂-uitstoot te bereiken.

Kerncijfers en belangrijkste prestaties



Kerncijfers

Onderliggende omzet
van de Groep

€ 5.578 Mio

Onderliggende ebitda
van de Groep

€ 1.772 Mio

Capex¹

€ 1.203 Mio

Vrije kasstroom (gecorrigeerd)

€ 376 Mio

Aantal medewerkers

11.532

Raad van Bestuur

36% vrouwen

Executief Comité

22% vrouwen

Totaal CO₂ uitstoot²

459 kton

CO₂ uitstoot
vermeden door klanten

502 kton

Opgeknapte toestellen

845.000

1 Excl. spectrum & voetbalrechten

2 Scope 1, 2 en 3

Belangrijkste prestaties **Proximus**

Covid vaccinatiecentra werden voorzien van connectiviteit, IT-support en geavanceerde IoT-oplossingen om de temperatuur van de vaccins te monitoren.



Na de verwoestende **overstromingen in Wallonië** werd de netwerkinfrastructuur zo snel mogelijk hersteld.



Ondertekening van het **Digital Inclusion Charter** door de leden van DigitAll, het Belgische ecosysteem voor digitale inclusie.



Oprichting van twee **joint ventures** om de **fiberuitrol te versnellen**.



Lancering van het **5G-innovatieplatform** zodat bedrijven hun 5G-oplossingen kunnen testen.



Met **3,3 miljoen geconnecteerde objecten** in ons netwerk werd onze positie als Internet of Things marktleider versterkt.



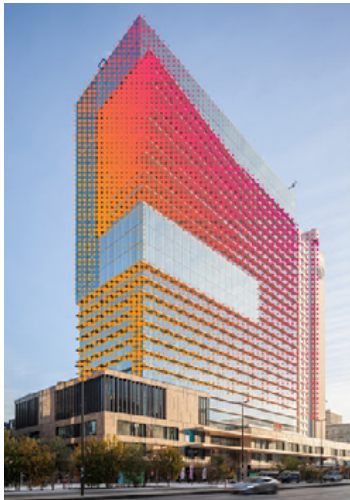
De overname van **Mobile Vikings** versterkt onze multimerkenstrategie op de residentiële markt.

Banx, de digitale app voor duurzaam bankieren, deed zijn intrede op de Belgische markt.

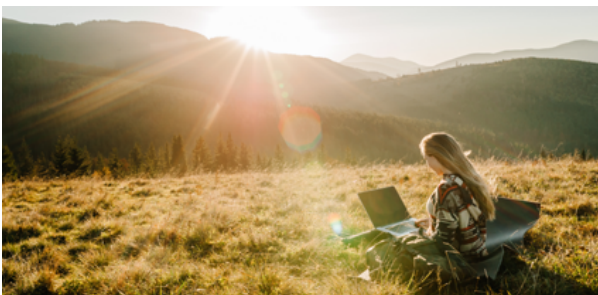


Innovatie op het gebied van eHealth met de teleconsultatie-app **Doktr**.

Lancering **aug•e**, het platform dat oplossingen biedt op het gebied van Smart buildings, samen met onze partners BESIX en i.Leco.



Succesvolle uitgave van de eerste **groene obligatielening** ter waarde van € 750 miljoen.

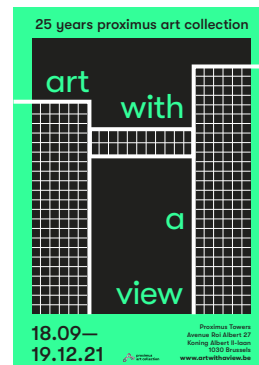


De acquisitie van de volle eigendom van BICS biedt de flexibiliteit om het ontwikkelings- en groeitraject van **BICS** en **TeleSign** uit te voeren.

Evolutie naar een **agile bedrijfsmodel** en **hybride manier van werken**.



Mark Reid, Chief Financial Officer en **Antonietta Mastroianni**, Chief Digital & IT Officer vervoegden het Executief Comité.



Tentoonstelling 'Art with a View: 25 years Proximus Art Collection'.

Belangrijkste prestaties **BICS**

Partnerships met belangrijke digitale spelers zoals Microsoft Azure en Google Cloud, bovenop de reeds bestaande partnerships met Amazon Web Services en andere Tier 1 digitale disruptors in de APAC-regio.

Lancering van **voice API's**, een belangrijke stap in het aanbieden van 'Communications-as-a-Service', waardoor ondernemingen kunnen beschikken over veilige en flexibele softwaregebaseerde communicatie.

's Werelds eerste **5G standalone roamingtest** met Proximus met succes afgerond, waarmee roaminginteroperabiliteit tussen verschillende 5G-aanbieders wordt aangetoond.

Erkend in het Gartner Magic Quadrant voor **Managed IoT Connectivity Services, Worldwide**.

Investerings in 5G en connectiviteit voor particuliere mobiele netwerken via zijn **SIM for Things-oplossing**, waarmee bedrijven gemakkelijk geconnecteerde applicaties voor IoT-transformatie kunnen uitrollen en beheren.

Belangrijkste prestaties **TeleSign**

Aankondiging om **naar de beurs** te trekken met een ondernemingswaarde van 1,3 miljard dollar via een 'business combination transaction' met North Atlantic Acquisition Corporation.

Lancering van een **Messaging API**, waardoor klanten meerdere berichtenkanalen kunnen gebruiken met slechts één API-integratie.

Ondersteuning van WhatsApp for Business- en Viber-berichtendiensten toegevoegd aan de Messaging API.

Lancering van een geactualiseerd **fraudebestrijdingsmodel van het Score-product**, waardoor fraude nauwkeuriger kan worden opgespoord en het aantal valspositieve meldingen wordt verminderd.

Nieuw executive leadership team en ervaren regionale leads in EMEA en APAC om toekomstige groei en geografische uitbreiding te ondersteunen.



#inspire 2022

- 26** Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen
- 36** Werken als een 'digital native' bedrijf
- 44** Winstgevend groeien via partners en ecosystemen
- 57** Werken aan een groene en digitale maatschappij
- 74** Onze mensen en organisatie klaarstomen voor de toekomst

#inspire 2022

Sinds maart 2020 voert Proximus zijn drijefarenstrategie #inspire2022 uit met de ambitie om **de referentie-operator in Europa te worden**.

Het plan werd gelanceerd in een volatiele en onzekere context, net toen de impact van de coronapandemie in Europa voelbaar werd. Vandaag blijft die onzekerheid voortduren. Bovendien werden we getroffen door dramatische weersomstandigheden en de gevolgen daarvan.

Ondanks die context zet de telecommunicatiesector zijn transformatie in een ongezien tempo voort, terwijl tegelijk nieuwe uitdagingen worden aangepakt.

Netwerken van de volgende generatie worden uitgerold om de **digitalisering van de economie** en de **toenemende behoefte aan data** verder te ondersteunen. Er ontstaat een nieuwe, digitale, door data aangestuurde economie, die vragen oproept over **gegevensbeveiliging en privacy**. Nieuwe vormen

van concurrentie nopen ons ertoe ons aanbod van producten en diensten te diversifiëren en de weg te effenen voor nieuwe soorten **partnerships**. De digitalisering van de maatschappij zet onze sociale verantwoordelijkheden als telecomprovider in de kijker. Het is onze plicht om **diversiteit en digitale inclusie** te bevorderen en de overgang naar een **circulaire economie** te vergemakkelijken.

Onze strategie is erop gericht de transformatie van ons bedrijf te versnellen, zodat we weer winstgevend kunnen groeien en de uitdagingen inzake concurrentie en samenleving het hoofd kunnen bieden. We omarmen de verandering en kiezen er bewust voor om het voortouw te nemen en op de toekomst te anticiperen, zodat onze medewerkers, onze klanten en de samenleving in haar geheel er wel bij varen.

Onze #inspire2022-strategie steunt op vier strategische pijlers:



We zullen het beste open **gigabitnetwerk** voor België bouwen, door de uitrol van fiber en 5G sterk te versnellen.



We zullen werken als een **'digital native'** bedrijf, door gestroomlijnder, vrij van legacy en echt geschikt voor een digitale wereld te worden.



We zullen **winstgevend groeien** via partners en ecosystemen.



We zullen werken aan een **groene en digitale maatschappij** en deze ambitie integreren in alles wat we doen.



We **maken deze ambities waar** dankzij onze agile werkmethodes en de passie en expertise van **onze medewerkers**.

Overzicht van #inspire2022



Het beste **gigabitnetwerk** voor België bouwen

Ambities #inspire2022	Baseline 2020	Status 2021
4,2 miljoen gigabitwoningen en -bedrijven klaar tegen 2028	Dec '20: 460.000 woningen en bedrijven klaar voor fiber	Dec '21: 813.000 woningen en bedrijven klaar voor fiber
Onbetwist mobiel leiderschap met 5G	<ul style="list-style-type: none"> Eerste operator die een openbaar 5G-netwerk lanceerde in België Dec '20: 5G beschikbaar op 138 locaties in 69 steden en gemeenten 	<ul style="list-style-type: none"> 20 use cases van bedrijfsklanten op het 5G-innovatieplatform Dec '21: 5G beschikbaar op 137 locaties in 70 steden en gemeenten
Open netwerken om de wholesaleomzet te doen stijgen	<ul style="list-style-type: none"> 8 nieuwe wholesalepartners voor fiber 5G-netwerk open voor wholesaleklanten van bij de lancering 	<ul style="list-style-type: none"> 8 nieuwe wholesalepartners voor fiber 9 MVNO-partners hebben toegang tot 5G

Relevant thema: Ondersteuning van de digitale infrastructuur voor de Belgische samenleving



Werken als een '**digital native**' bedrijf

Ambities #inspire2022	Baseline 2020	Status 2021
Tegen 2022 de nummer 1 of 2 zijn qua NPS voor convergente klanten, ondersteund door een superieure gebruikerservaring	<ul style="list-style-type: none"> Eerste operator die tegemoetkomingen aanbiedt na de COVID-19-uitbraak: > 95% van de klanten waardeert de initiatieven Beoordeling van MyProximus- en Pickx-app in Google Play en App Store: 4/5 Tevredenheid over internet-, tv- en mobiele producten: > 90% 	<ul style="list-style-type: none"> De NPS voor onze RES internet+TV+ postpaid-klanten is gestegen in 2021 De NPS voor onze grootste bedrijfsklanten is gestegen in 2021 De NPS voor onze kmo-klanten is gedaald in 2021
Onze IT-kosten met 40% verminderen tegen 2025 met IT vrij van legacy	<ul style="list-style-type: none"> Invoering van een nieuw, vereenvoudigd systeem voor adresbeheer Eén databron voor alle factureringsaspecten die de gegevenskwaliteit en de gebruikerservaring verbetert Continue integratie, ontwikkeling en automatisering van IT-operaties om de time-to-market te verkorten 	<ul style="list-style-type: none"> Vereenvoudiging van de technologie-infrastructuur Invoering van een op engineering gebaseerde cultuur Toenemende automatisering in het proces voor levering van software Vereenvoudiging van bedrijfsprocessen en producten Duidelijke controle m.b.t. de eisen die aan IT worden gesteld
De beste digitale talenten in België opleiden en selectief aantrekken	<ul style="list-style-type: none"> > 200 medewerkers aangeworven in domeinen van de toekomst Gemiddeld 39,5 uren opleiding per medewerker € 34,45 miljoen geïnvesteerd in bijscholing en omscholing van medewerkers 	<ul style="list-style-type: none"> 172 medewerkers aangeworven in domeinen van de toekomst Gemiddeld 41,3 uren opleiding per medewerker € 32,34 miljoen geïnvesteerd in bijscholing en omscholing van medewerkers

Relevant thema: Digitale toegang



Winstgevend groeien via partners en ecosystemen

Ambities #inspire2022	Baseline 2020	Status 2021
> 3 miljoen actieve maandelijkse appgebruikers tegen 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Dec '20: 1,6 miljoen actieve gebruikers op MyProximus • Dec '20: 1,1 miljoen actieve gebruikers op Pickx 	<ul style="list-style-type: none"> • Dec '21: 1,7 miljoen actieve gebruikers op MyProximus • Dec '21: 1,2 miljoen actieve gebruikers op Pickx
> 2,1 miljoen internetlijnen (residentiële klanten) tegen 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Dec '20: 1.965.000 internetaansluitingen (residentiële klanten) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dec '21: 2.004.000 internetaansluitingen (residentiële klanten)
> € 100 miljoen extra omzet uit nieuwe niet-telecomdomeinen tegen 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Langetermijn partnership met Belfius • Adressable TV: > 150 gerichte campagnes 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiële diensten: lancering van Banx en Beats met Belfius • eHealth: lancering van Doktr • Smart building: lancering van aug•e-platform met BESIX en i.Leco • Adressable TV: > 400 gerichte campagnes

Relevante thema's: Ondersteuning van de ontwikkeling van kleine en middelgrote ondernemingen - Beloften aan de klanten nakomen - Waar voor geld voor de klant



Werken aan een groene en digitale maatschappij

Ambities #inspire2022	Baseline 2020	Status 2021
Duurzaamheid en circulariteit integreren in alles wat we doen	120 lopende projecten rond circulariteit en koolstofuitstoot	>150 lopende projecten rond circulariteit en koolstofuitstoot
Net zero CO₂-uitstoot tegen 2040 & echt circulair tegen 2030	<ul style="list-style-type: none"> • Eigen uitstoot: -26% (vs 2019) • Indirecte uitstoot: -16% (vs nulmeting 2014) • 88% afval gerecycleerd • 409.000 opgeknapte modems en decoders • 65.000 ingezamelde mobiele telefoons 	<ul style="list-style-type: none"> • Eigen uitstoot: -3% (vs 2020) • Indirecte uitstoot: -44% (vs nulmeting 2014) • 89% afval gerecycleerd • 845.000 opgeknapte toestellen in 2021 (incl. 493.000 modems & decoders) • 80.000 ingezamelde mobiele telefoons
Elk jaar de digitale omscholing van meer dan 1000 Belgische werkzoekenden ondersteunen	<ul style="list-style-type: none"> • 1.158 werkzoekenden ondersteund door onze initiatieven in België • 73% van de geteste toestellen toegankelijk voor minstens voor 5 categorieën van handicap 	<ul style="list-style-type: none"> • 1.145 werkzoekenden ondersteund door onze initiatieven in België • 55% van geteste toestellen toegankelijk voor minstens 5 categorieën van handicap

Relevante thema's: Mensenrechten - Duurzame infrastructuur - Verantwoorde bevoorradingsketen - Circulaire economie - Energie en CO₂-uitstoot - Digitale toegang - Privacy en dataveiligheid



Onze mensen en organisatie klaarstomen voor de toekomst

Ambities #inspire2022	Baseline 2020	Status 2021
Interne verschuivingen	• 2.146 medewerkers zijn van functie veranderd	• 782 medewerkers zijn van functie veranderd
Goed fysiek en mentaal welzijn	• 55% van de medewerkers geeft een score 'goed' in de Speak Up enquête (score van 4 en 5 op een schaal van 1-5)	• 56% van de medewerkers geeft een score 'goed' in de Speak Up enquête (score van 4 en 5 op een schaal van 1-5)

Relevante thema's: Welzijn op het werk - Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van medewerkers



Het beste
gigabitnetwerk
voor België bouwen



Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen

Verbonden zijn maakt wezenlijk deel uit van ons dagelijkse leven. Thuis, op het werk en onderweg. Nu de samenleving steeds digitaler wordt, zal het dataverkeer blijven toenemen. Om te anticiperen op de evoluerende behoeften van alle Belgische gebruikers, is het onze ambitie om **het beste open gigabitnetwerk** voor België te bouwen door **fiber en 5G** versneld uit te rollen en door onze netwerken open te stellen voor onze wholesalepartners.

We werken aan een feilloze connectiviteit, voor iedereen: consumenten, bedrijven, openbare diensten en steden. Waar ze zich ook bevinden.

Deze verbeterde connectiviteit biedt **nieuwe kansen** in tal van sectoren, zoals gezondheidszorg, productie, autonoom vervoer, logistiek en landbouw. Ons



We willen zoveel mogelijk Belgen laten genieten van de voordelen van onze netwerken van de volgende generatie.

gigabitnetwerk zal een **katalysator zijn voor de lokale economie, voor innovatie**, en het zal duurzame economische groei stimuleren. Het netwerk zal technologische evolutie en de ontwikkeling van nieuwe digitale consumentenapplicaties mogelijk maken, zoals geconnecteerde woningen, thuiswerken, e-onderwijs en video en cloud gaming.

In 2021 hebben we aanzienlijke vooruitgang geboekt bij de uitrol van onze vaste en mobiele gigabitnetwerken. Op het einde van het jaar waren **813.000 woningen of bedrijven aansluitbaar op fiber** en was **5G** beschikbaar in **70 steden en gemeenten** in België.

Bovendien is ons gigabitnetwerk een volledig open platform waarop **alle andere dienstverleners welkom** zijn om hun eigen specifieke diensten aan hun eindklanten aan te bieden.

Als toonaangevende telecomoperator in België hebben we de verantwoordelijkheid om de digitale infrastructuur in België te ontwikkelen en te verbeteren. We zijn ervan overtuigd dat onze inspanningen een wezenlijke waarde hebben voor de samenleving en **bijdragen aan een inclusieve en duurzame wereld**. We verbinden ons ertoe om zoveel mogelijk Belgen te laten genieten van de voordelen van onze netwerken van de volgende generatie en om onze netwerken zo milieuvriendelijk mogelijk te maken.

Relevant thema behandeld in deze strategische pijler:

- Ondersteuning van de digitale infrastructuur voor de Belgische samenleving

De versnelde uitrol van ons fibernetwerk

De coronacrisis heeft aangetoond dat snelle en betrouwbare netwerken van vitaal belang zijn voor onze samenleving. Schoolkinderen en studenten moesten online les volgen. Honderdduizenden werknemers raakten eraan gewend van thuis uit te werken. Door de lockdowns en de maatregelen voor sociale afstand moesten we een beroep doen op virtuele communicatie om contact te houden met familie en vrienden en op digitale entertainmentdiensten om te ontspannen.

Deze gedragsverandering heeft er samen met de digitale transformatie van de bedrijven en de lancering van innovatieve

digitale diensten voor gezorgd dat de vraag naar bandbreedte sterk is blijven groeien. Dit bevestigde het belang te **investeren in fiber als de vaste netwerktechnologie van de toekomst**.

Proximus schakelt een versnelling hoger. Onze doelstelling: **tegen 2028 zullen we minstens 4,2 miljoen woningen en bedrijven op fiber hebben aangesloten**, wat minstens 70% van de woningen en bedrijven in België vertegenwoordigt. Onze partners zullen ons bij de verwezenlijking van dit ambitieuze plan helpen, en de fiberuitrol zelfs nog versnellen.

Iedereen heeft baat bij fiber

Fiber biedt een antwoord op de voortdurende groei van het dataverbruik van zowel residentiële als zakelijke klanten. Fibergebruikers genieten **downloadsnelheden** tot 1 Gbps en uploadsnelheden tot 200 Mbps. Naast de downloadsnelheden biedt fiber nog andere voordelen, zoals hogere uploadsnelheden,

die essentieel zijn voor thuiswerk, en een lage latentie voor toepassingen zoals gaming. In milieupzicht is het energie-efficiënter en economisch gezien liggen de exploitatiekosten veel lager. ➔

Versnelde uitrol met partners

Om tegen 2028 minstens 4,2 miljoen woningen en bedrijven van fiber te voorzien, hebben we twee **partnerships** afgesloten: met **EQT Infrastructure** in Vlaanderen en met **Eurofiber** in Wallonië.

Zo zal Proximus zijn fibernetwerk aanzienlijk uitbreiden en de uitrol van fiber in de komende jaren versnellen.

Vlaanderen	Wallonië	Brussel
<ul style="list-style-type: none">In maart 2021 hebben we Fiberklaar opgericht, een joint venture met EQT Infrastructure.Fiberklaar zal tegen 2028 minstens 1,5 miljoen woningen en bedrijven in Vlaanderen aansluitbaar maken.	<ul style="list-style-type: none">In juli 2021 hebben we Unifiber opgericht, een joint venture met Eurofiber.Unifiber zal tegen 2028 minstens 500.000 woningen en bedrijven in Wallonië aansluitbaar maken.	<ul style="list-style-type: none">We zullen onze eigen fiberuitrol blijven versnellen.Proximus zal tegen eind 2026 het hele Brusselse Hoofdstedelijke Gewest bestrijken.

Deze twee joint ventures zullen Proximus dichterbij zijn ultieme doelstelling brengen om België te verbinden via een open, toekomstzeker netwerk dat **elke woning en elk bedrijf snelle of**

supersnelle connectiviteit brengt, ook in minder dichtbevolkte gebieden.



De uitrol van 's werelds hoogste fibersnelheid

Proximus is de **eerste operator die 25G-capaciteiten toevoegt aan zijn commerciële netwerk** in België. Samen met **Nokia** hebben we het eerste livenetwerk op basis van Nokia's 25G Passive Optical Network (PON)-technologie uitgerold. 25 gigabit PON is technologie van de laatste generatie, waarmee zowel **download- als uploadsnelheden op fibernetwerken naar ongekende hoogten** worden gestuwd. Hierdoor worden ze ongeveer 200 keer sneller dan de meest geavanceerde breedbandnetwerken tien jaar geleden. Deze technologische doorbraak toont de vrijwel **onbeperkte capaciteit van glasvezel** aan. Door deze innovatie wordt ons netwerk het snelste ter wereld. Proximus werd dan ook uitgeroepen tot **Fiber Operator of the Year**, een global award uitgereikt door het Broadband World Forum (BBWF). Dit stimuleert ons om onze fiberstrategie voort te zetten aan de hand van een zeer ambitieus versnellingsplan, innovatieve partnerships en een open netwerkmodel, en bevestigt het potentieel van ons fibernetwerk om een belangrijke motor te worden van de digitale economie en de maatschappij waar we voor staan.

Verwezenlijkingen voor fiber in 2021

De fiberuitrol loopt in 45 Belgische steden en gemeenten, waarvan er 29 nieuw zijn. We hebben **353.000 woningen en bedrijven** aangesloten, goed voor een totaal van 813.000 eind 2021. Met onze partner Signpost hebben we 44 scholen overtuigd om ons fibernetwerk te gebruiken. ➡

Onze fiber voetafdruk bedraagt **bijna 14% van alle Belgische woningen en bedrijven**. In 2021 is het tempo van de nieuwe

aansluitingen bijna verdubbeld ten opzichte van 2020.

In 2021 werd om de 18 seconden een huis of bedrijf aangesloten (tegen elke 34 seconden in 2020).

In 2021, hebben we **acht bijkomende overeenkomsten** gesloten met **wholesalepartners voor fiber**, waardoor het totale aantal partners op 36 komt.

Volle kracht vooruit

We zullen onze eigen fiberuitrol opdrijven en onze joint ventures actief ondersteunen bij hun uitrol. Deze joint ventures hebben hun fiberuitrol aangevat in het vierde kwartaal van 2021, maar hebben in 2022 nog heel wat cruciaal werk voor de boeg. Zodra we op

kruissnelheid gekomen zijn, vanaf 2023, zal Proximus **fiber uitrollen bij een tempo van bijna 10%** van het land per jaar, om tegen 2028 minstens 70% van de Belgische bevolking te bereiken.

Uitfasering van ons bestaande kopernetwerk

We verwittigen onze klanten van zodra fiber actief is in hun stad. We migreren hen stap voor stap naar fiber door alternatieve producten aan te bieden, zodat we ons kopernetwerk kunnen uitfasen. Zo kunnen we o.a. de **operationele kosten drukken** en wordt onze **infrastructuur eenvoudiger** om te beheren. In overeenstemming met ons streven naar duurzaamheid wordt al het materiaal **gerecycleerd of hergebruikt** voor

andere doeleinden. In 2021 hebben we 859 ton koperkabel teruggewonnen waarvan 811 ton van het netwerk.

Ons plan is om het bestaande kopernetwerk in een bepaalde zone binnen vijf jaar na de start van de fiberinstallatiewerken te deactiveren.

Verbeteren van de VDSL-infrastructuur

De fiberuitrol is onze eerste prioriteit. Toch zullen niet alle consumenten directe toegang tot fiber hebben. Het is belangrijk dat ook zij kunnen genieten van ultrasnel internet. Daarom **verbeteren we ook onze bestaande infrastructuur** voor breedbandtoegang via koper.

Door de ontwikkeling en implementatie van ZMX6 of **ultra vectoring op het kopernetwerk** hebben ingenieurs van **Nokia** en Proximus in mei 2021 een **wereldwijde primeur** gerealiseerd. Dankzij deze innovatie kunnen tweemaal zoveel klanten worden bediend via één enkele straatkast, terwijl de snelheid van het breedbandinternet wordt verdubbeld en het energieverbruik beperkt.



TITAN: migratie van spraak-, data- en tv-verkeer afgerond in 2021

In augustus 2018 kondigde Proximus zijn driejarig TITAN-project aan. Het doel was de **capaciteit van ons IP-transportnetwerk te vergroten**. De migratie van al het vaste en mobiele spraak-, data- en tv-verkeer naar de nieuwe infrastructuur werd in 2021 afgerond. Dit heeft de datacapaciteit vertienvoudigd.

TITAN was van bij het begin gericht op het toenemende gebruik van bandbreedte en het groeiende dataverkeer. Het was van cruciaal belang ons datatransmissienetwerk proactief te versterken, aangezien dit instaat voor het transport van bijna al het vaste en mobiele spraak-, data- en tv-verkeer van onze residentiële en professionele klanten. Deze backbone-upgrade vergemakkelijkt de ontwikkeling van diensten die gebruikmaken van augmented reality, virtual reality en IoT, evenals de uitrol van 5G.



Een koploper blijven dankzij 5G, het mobiele netwerk van de toekomst

In de toekomst zullen we allemaal steeds meer gebruikmaken van mobiele data, door een intensiever gebruik van diensten zoals high-definition videostreaming, innovatieve oplossingen voor de industrie en werken op afstand. De behoefte aan

supersnelle netwerken met een grote capaciteit, zoals 5G, wordt steeds groter. We zijn vastbesloten om **in België koploper te blijven voor 5G** - met een toekomstzeker, betrouwbaar en energie-efficiënt open mobiel netwerk.

5G: zo veel meer dan een sneller netwerk

Nieuwe toepassingen blijven een beroep doen op de capaciteit van de netwerken. Hoewel ons bestaande 3G/4G-netwerk vandaag een van de beste kwaliteitsniveaus ter wereld biedt, opent 5G nieuwe perspectieven en zal het in de toekomst de ontwikkeling van **nieuwe, opwindende diensten** mogelijk maken.

5G is een 100% stabiele, veilige en draadloze verbinding die tot **tien keer sneller is dan 4G**. Dankzij de **enorme bandbreedte** en de betrouwbare datatransmissie met **ultralage latentie** kan 5G een oneindig aantal verbindingen tot stand brengen. Dit biedt bedrijven en organisaties de mogelijkheid om hun processen efficiënter, veiliger en mobieler te maken. De hogere snelheden

van 5G laten nieuwe toepassingen en manieren van werken toe, zoals gedecentraliseerde clouds en het Internet of Things (IoT). Ultralage latentie maakt een hyperrealistische weergave in virtual reality-beelden mogelijk.

5G verbetert de efficiëntie van mobiele datatransmissie: dezelfde hoeveelheid gegevens vereist **minder energie**. 5G-netwerken verbruiken weinig stroom wanneer het verkeer laag is, waardoor het stroomverbruik van de antennes nog verder daalt. ➡

5G is ook het fundament van de **digitale economie** van morgen en zal helpen **maatschappelijke uitdagingen** aan te gaan. ➡

Pionier op het gebied van 5G in België

Op 1 april 2020 was Proximus de eerste operator in België die 5G commercieel lanceerde voor consumenten, bedrijven en wholesalepartners.

Eind 2021 was 5G beschikbaar op **137 locaties in 70 steden** en gemeenten, vooral in Vlaanderen.

In het **Brusselse Gewest** heeft de Brusselse regering in juli 2021 beslist om de stralingsnorm licht te verhogen van 6 V/m tot 14,5 V/m (volt per meter). Dit is nog steeds de strengste norm van België. Hoewel de beschikking nog in een wettelijk kader

moet worden omgezet, is het een belangrijke stap in de richting van de uitrol van 5G in Brussel.

In **Wallonië** kreeg een groep deskundigen in juli 2020 van de **Waalse regering** de opdracht advies uit te brengen over de uitrol van 5G. In afwachting van hun volledige verslag blijven we ons inzetten om het beste 5G-netwerk uit te rollen en in elk gewest te voldoen aan alle toepasselijke normen.

Gedetailleerde informatie over de **5G-spectrumveiling** is te vinden op pagina 129.



5G-innovatieplatform →

Proximus benut de mogelijkheden van 5G voor **industriële toepassingen**. Om de ontwikkeling van use cases voor 5G verder te versnellen, hebben we een speciaal 5G-innovatieplatform gelanceerd, dat al veel belangstelling heeft gewekt in tal van industriële sectoren.

Het platform is een toekomstgericht alleenstaand 5G-privé-netwerk op basis van zowel een 2100- als een 3500 MHz-spectrum. Klanten kunnen verbinding maken met dit netwerk vanuit elke locatie die momenteel 5G-bereik heeft, inclusief hun eigen vestigingen. Proximus heeft in zijn hoofdzetel in Brussel ook een testsite ingericht voor klanten die nog geen 5G-bereik hebben.

Partnerships om ons mobiele leiderschap te versterken

We willen alle gebruikers de best mogelijke ervaring bieden. We willen zo efficiënt mogelijk werken, meer operationele synergieën creëren en ons netwerk op duurzame wijze beheren. **MWingz**, onze **joint venture met Orange Belgium**, sluit perfect aan bij die ambitie.

MWingz werd in 2020 opgericht om de mobiele ervaring te verbeteren door een uitgebreider bereik buitenshuis, een dieper bereik binnenshuis en een snellere 5G-uitrol. Door onderdelen van de **infrastructuur van het mobiele toegangsnetwerk te delen**, zal het netwerk efficiënter worden gebruikt, wat de weg

vrijmaakt voor duurzame investeringen. In 2021 zijn we begonnen met de consolidatie van ons radiotoegangsnetwerk (Radio Access Network - RAN). Die heeft al positieve resultaten opgeleverd in termen van bereik, doorvoercapaciteit en klantenervaring. De echte start zal echter in 2022 plaatsvinden.

” Onze partnerships zullen ons in staat stellen om een efficiënt, open, betrouwbaar en duurzaam mobiel netwerk te bouwen.

In oktober 2020 kondigde Proximus ook aan dat het in zee zou gaan met **Nokia en Ericsson**. Deze partnerships stellen ons in staat om een efficiënt, open, betrouwbaar en duurzaam mobiel netwerk te bouwen.

- Ons partnership met Nokia heeft als doel de apparatuur voor het **Mobile Radio Access Network (RAN)** te vernieuwen.
- Ons partnership met Ericsson wil dan weer het **Mobile Data Core Network** van Proximus moderniseren.

Dankzij deze samenwerkingen zullen we de komende jaren kunnen beschikken over een volledig **vernieuwd en energie-efficiënt mobiel netwerk**. In 2021 zijn we begonnen met de migratie van klanten naar de uitrusting van Nokia, die een beter bereik en hogere downloadsnelheden biedt.

In 2022 zullen we doorgaan met de swap en de consolidatie van de mobiele netwerken en met de uitrol en de activering van 5G, en zullen we verder B2B use cases voor 5G-ontwikkelen.

Verbetering van de capaciteit en de kwaliteit van onze 3G- en 4G-netwerken

Om tegemoet te komen aan de groeiende vraag naar connectiviteit onderweg, focuste Proximus in 2021 op de verdere **verbetering van het bereik**. Dankzij innovaties zoals 'refarming' van het spectrum, hebben we de **capaciteit** van ons netwerk opgedreven om het hoofd te kunnen bieden aan de groeiende datavolumes en het toenemende datagebruik. Uit de bijna 8.000 tests die **Test-Aankoop** in 2021 via hun applicatie Becover+

verzamelde, bleek Proximus over het **beste netwerkbereik voor mobiel internet** te beschikken.

Eind 2021 genoten 3,4 miljoen klanten op hun smartphones een nog **betere spraakkwaliteit** met Voice over LTE, een stijging ten opzichte van de 2,4 miljoen eind 2020.

Aandacht voor gezondheidsaspecten

Proximus is zich bewust van de bezorgdheid over straling en gezondheid. We verstrekken uitleg over deze aspecten en **nemen de nodige voorzorgsmaatregelen**. We voldoen aan de geldende wetgeving voor netwerken en toestellen, en volgen de ontwikkelingen in het wetenschappelijk onderzoek op de voet.

De potentiële gezondheidseffecten van radiofrequenties, met name die gebruikt voor mobiele telefonie, werden gedurende meer dan 30 jaar **wetenschappelijk bestudeerd**. Op basis van het beschikbare onderzoek is de overgrote meerderheid van de (inter)nationale autoriteiten en instellingen (waaronder de Wereldgezondheidsorganisatie - WHO) het erover eens dat er geen bewijs is dat radiofrequenties voor mobiele communicatie

onder de internationaal toegestane drempels, schadelijke gevolgen zouden hebben voor de gezondheid. Dit zal met 5G niet veranderen.

Op onze websites geven we informatie over de potentiële impact van elektromagnetische golven op de gezondheid en het milieu. [🔗](#) Er zijn ook links naar informatie over wetenschappelijk onderzoek die door de Belgische regionale autoriteiten en de WHO beschikbaar zijn gesteld. Op onze websites vinden mensen ook advies over het beperken van de potentiële risico's van straling in hun eigen omgeving en tips om de blootstelling aan elektromagnetische golven van mobiele telefoons te verminderen.

Een toegankelijk netwerk voor iedereen

Alle andere operatoren zijn welkom

Ons gigabitnetwerk is een **open netwerk**. Alle andere telecomoperatoren kunnen ons netwerk gebruiken om zich van hun concurrenten te onderscheiden en onder eerlijke en niet-discriminerende voorwaarden **diensten aan hun eigen eindklanten aan te bieden**. We bieden onze wholesalepartners volledig geautomatiseerde en gepersonaliseerde diensten, van

offerte tot factuur. Hierdoor kunnen ze met succes opereren in het segment van hun keuze - of het nu gaat om particulieren of bedrijven, kleine/thuiskantoren (small offices/home offices - SOHO) of kleine tot middelgrote ondernemingen (kmo's). Zo bevorderen we concurrentie en innovatie op de Belgische netwerken.

Partners in 2021	Fiber	MVNO*
Nieuw	8	5
Totaal	36	9

* Nieuwe **Mobile Virtual Network Operator** partners, zoals Youfone, Sewan of Citymesh



Minder dichtbevolkte gebieden aansluiten

We hebben aanzienlijke **investeringen gedaan om de connectiviteit te verbeteren** in landelijke gebieden en zogenaamde **witte zones**, plaatsen waar een gebrek aan connectiviteit bestaat.

Hoewel België een van de landen is met het beste breedbandbereik ter wereld, is er op een beperkt aantal locaties geen krachtige internetverbinding (> 30 Mbit/s). Deze plaatsen bevinden zich voornamelijk in **landelijke gebieden in Wallonië**, waar de uitrol van fiber niet rendabel is.

Door gebruik te maken van **nieuwe technologieën**, zoals optische luchtverbindingen, optische knopen verbonden via een

radioverbinding en 4G-modems, en door samen te investeren met lokale overheden, krijgen we de kans om de digitale wereld voor iedereen en overal toegankelijk te maken. Met onze partner **Tessares** werken we aan innovatieve technologie die de bandbreedte van het vaste netwerk van een klant combineert met het 4G-netwerk. Dit zou de internetervaring van de klant aanzienlijk moeten verbeteren.

Dankzij onze inspanningen had eind 2021 94,8% van de inwoners in witte zones toegang tot hogesnelheidsconnectiviteit (> 30 Mbit/s) vergeleken met 93,5% eind 2020. Eind 2021, waren er nog maar twee gemeenten met een minder goede connectiviteit, tegenover 39 in 2017.

Steun aan de gemeenschappen die tijdens de zomer werden getroffen door overstromingen

Midden juli 2021 werd België getroffen door catastrofale overstromingen als gevolg van ongeziene regen. De zwaarst getroffen gebieden bevonden zich in de **provincies Luik, Namen en Luxemburg**. De gevolgen van de overstromingen waren immens. Mensen lieten het leven en huizen en infrastructuur werden beschadigd. Ook onze **mobiele en vaste infrastructuur werd zwaar getroffen**. Eenentwintig technische gebouwen en 228 straatkasten ondervonden water- of andere schade, terwijl 55 mobiele sites onbruikbaar werden.

Bijna 400.000 residentiële en zakelijke klanten die door de overstromingen hun aansluiting kwijt waren, kregen **50 GB gratis mobiele data**. We hebben ook **7.500 laders** voor mobiele telefoons uitgedeeld. Verder hebben we **oplaadpunten** voor mobiele telefoons geïnstalleerd en **vier cyberhubs** voor de getroffen gemeenschappen opgezet.

Onze teams hebben in zeer moeilijke omstandigheden gewerkt om onze **mobiele en vaste netwerken zo snel mogelijk te herstellen** en ervoor te zorgen dat de mensen in de getroffen gebieden hun familie en vrienden weer konden bereiken. Op sommige plaatsen zijn we er zelfs in geslaagd om in recordtijd **fiber uit te rollen** in plaats van het kopernetwerk te herstellen.

Deze gebeurtenissen hebben duidelijk gemaakt welke belangrijke maatschappelijke rol we spelen, in de eerste plaats via onze infrastructuur en de connectiviteit die deze biedt, maar ook meer algemeen als belangrijke speler in het Belgische economische en sociale landschap.





Werken als
een '**digital
native**' bedrijf



Werken als een 'digital native' bedrijf

Proximus transformeert zijn bedrijfsmodel om de onderneming **klaar te stomen voor de digitale wereld**. We willen dezelfde gebruiksstandaarden aanbieden als 'digital native' spelers op de markt. Dit zal leiden tot een betere klantenervaring en meer efficiëntie.

Onze klanten staan centraal in alles wat we doen. We streven ernaar hun gepersonaliseerde, moeiteloze en proactieve ervaringen te bieden die consistent zijn over de kanalen en segmenten heen. Voor onze convergente residentiële klanten hebben we de ambitieuze doelstelling om tegen eind 2022 de toonaangevende operator op de Belgische markt te worden in termen van klantenervaring en



Transformeren tot een bedrijf dat klaar is voor de digitale wereld.

merkaanbeveling. Voor onze bedrijfsklanten willen we tegen eind 2023 even goed scoren als de best presterende Europese concurrenten voor B2B. We meten onze klantenervaring en klantentrouw aan de hand van de Net Promoter Score (NPS).

Op weg naar die ambitieuze NPS hebben we in 2021 vooruitgang geboekt door onze transformatie tot een bedrijf dat zijn klanten **best-in-class ervaringen** biedt die de beste digitale technologie combineert met de beste menselijke interactie. Deze transformatie stelt ons in staat efficiënter te werken en ons tegelijkertijd snel aan te passen aan veranderende markten en klantenverwachtingen.

Om te kunnen werken als een 'digital native' bedrijf, moeten we **verouderde IT-technologie vervangen**. Onze ambitie is dit te bereiken tegen 2025. In 2021 hebben we onze IT-kosten aanzienlijk verlaagd. Tegelijk bleven we investeren in stevige datafundamenten en bouwden we onze capaciteit inzake automatisering en advanced analytics verder uit. Data zijn essentieel voor een meer proactieve en gepersonaliseerde dienstverlening.

Tot slot investeren we aanzienlijk in de bijscholing en omscholing van onze medewerkers, zodat de aanwezige **talenten kunnen doorgroeien**, en blijven we nieuwe **talenten aanwerven in domeinen van de toekomst**.

Relevant thema behandeld in deze strategische pijler:

- Digitale toegang

De klanten staan centraal in onze aanpak

Onze klanten hebben op vele manieren contact met ons: persoonlijk, via de telefoon, via een website of met behulp van een app. Door deze contactpunten te verbeteren en probleemloze interacties aan te bieden, overtreffen we de verwachtingen telkens wanneer klanten contact met ons opnemen. Om dichterbij onze klanten te staan, streven we voortdurend naar **onze digitale applicaties te optimaliseren** en tegelijk een **menselijke aanpak** te behouden.

Indien we het juiste evenwicht vinden tussen een best-in-class digitale ervaring en fysieke interacties zal dit een **positieve impact hebben op onze Net Promoter Score**. Hoe hoger deze score, hoe groter de kans dat onze klanten onze diensten aan anderen zullen aanbevelen.

Reageren op klantenfeedback

Dankzij 'Voice of the Customer', het feedbackplatform voor onze klanten, kunnen we feedback van residentiële en bedrijfsklanten verzamelen, analyseren en er snel op reageren.

In 2021 namen elke maand gemiddeld 35.000 klanten deel aan onze enquêtes en namen we met meer dan 15.000 klanten contact op om problemen die ze aankaarten te behandelen.

In 2021 hebben we grote vooruitgang geboekt bij het **verbeteren en herontwerpen van onze klantentrajecten**. Daartoe deden we een beroep op onze klanten zelf. Onze benadering zorgt ervoor dat we onze klanten van in het begin bij het ontwerpproces betrekken en maakt dat we een intuïtieve, digital-first klantenervaring creëren. Zo hebben we bijvoorbeeld meer dan 100 interviews met bedrijfsklanten gehouden zodat ze onze digitale roadmap voor ondernemingen mee konden creëren en valideren.

De interacties met onze klanten verbeteren

Onze klanten verwachten van ons dat we digitaal zijn als dat hun **een meerwaarde** biedt. We ontwikkelen digitale hulpmiddelen die gebruiksvriendelijk, snel en gebruikersgericht zijn.

Meer mogelijkheden voor digitale selfservice

We breiden onze mogelijkheden voor digitale selfservice voortdurend uit. Ze maken het voor onze klanten gemakkelijk om hun producten en diensten te beheren. In 2021 hebben we de opties op onze **MyProximus-app** uitgebreid. Zowel de webapplicatie, die vooral door onze bedrijfsklanten wordt gebruikt, als de mobiele app, die werd ontwikkeld voor onze residentiële klanten, werden geüpgraded om een gebruiksvriendelijkere omgeving te creëren.

Enkele voorbeelden van verbeteringen op het gebied van digitale selfservice:

Digitale factuur

Sinds september 2021 is het voor klanten **gemakkelijk om te browsen** en de verschillende **details van hun facturen** te

begrijpen. Onnodig een PDF-document te downloaden of de klantendienst te bellen. In de plaats daarvan krijgt de klant met slechts één klik een duidelijk overzicht met informatie over zijn abonnement, verbruik, eenmalige en andere kosten. We hebben ook een grafiek met de evolutie toegevoegd, die de klanten een visueel overzicht biedt. Met deze nieuwe, intuïtieve ervaring willen we digitale oplossingen aantrekkelijker maken en de overgang naar een papierloze administratie vergemakkelijken.

In 2021 hebben we initiatieven genomen om **de adoptie van e-billing door onze bedrijfsklanten** te bevorderen. Hierdoor steeg het aantal klanten met een digitale factuur met 10% tot 57% eind 2021. Dit komt neer op een vermindering met 8,4 miljoen gedrukte pagina's of 42 ton papier.



Eenvoudige opvolging van aanvragen

Met MyProximus kunnen residentiële klanten en kleine ondernemingen nu gemakkelijk hun **commerciële, administratieve en herstellingsaanvragen opvolgen**. Bij elke stap worden er statusupdates getoond voor een eenvoudige en interactieve digitale opvolging. Medewerkers van de klantendienst documenteren elke stap. Ze kunnen documenten en foto's uitwisselen met de klant en afspraken voor herstellingen aanpassen. De klanten kunnen zelfs aanvragen openhouden als ze niet tevreden zijn over de voorgestelde oplossingen.

Realtime-opvolging van het verbruik

Sinds 2021 kunnen klanten met een **mobiel abonnement via hun werkgever**, hun verbruik realtime opvolgen en hun facturen raadplegen via de MyProximus-app.

Proximus Assistant

Begin 2021 hebben we **onze chat-service verbeterd** voor klanten die onze website of app gebruiken. Proximus Assistant beantwoordt nu ook vragen over verloren en gestolen toestellen, vergeten pin- en pukcodes, tv-opties en betalingen.

Digitalisering van onze verkoopkanalen

Door onze verkoopkanalen te digitaliseren, bieden we onze klanten een naadloze omnichannelervaring, waarbij **fysieke en virtuele interacties** volledig op elkaar zijn afgestemd.


Wat we bieden:

Multifunctionele schermen in de shops

Via onze digitale schermen krijgen klanten gemakkelijk toegang tot alle informatie die ze nodig hebben om **de beste keuzes** te

Eind 2021 bedroeg de klantentevredenheid over de chatoptie 71% (tegenover 68% eind 2020).

Een betere ervaring binnenshuis

Door voortdurende technische verbeteringen aan onze modems en boosters zorgen we voor een betere ervaring binnenshuis. De **Smart Wi-Fi-functie**  in MyProximus beheert alle verbindingen en past zich aan om het beste wifibereik te bieden. Tijdens interventies voeren onze technici nu een snelheidstest uit op de modem en een wifitest op maximaal drie plaatsen in de woning van de klant. Indien nodig brengen ze aanpassingen aan zodat de klanten overal van betrouwbare wifi kunnen genieten.

In 2021 is het totale aantal actieve gebruikers op **MyProximus** gestegen. Eind 2021 telden we **1,7 miljoen actieve gebruikers** op MyProximus (vergeleken met 1,6 miljoen eind 2020). Het aantal actieve bedrijfsklanten is gestegen van 30% eind 2020 tot 37% eind 2021. Eind 2021 gebruikten 19.000 bedrijfsklanten MyProximus Enterprise (vergeleken met 15.500 eind 2020).

maken. Tot de mogelijkheden behoren een applicatie om packs aan te bevelen, een prijscatalogus (voor packs, promoties en specifieke toestellen), een applicatie om mobiele toestellen te vergelijken, de mogelijkheid om een brede waaier van accessoires te bestellen en directe toegang tot de Proximus-website.

Omnichannelwinkelmandjes

Klanten beginnen hun winkelervaring meestal online, en beëindigen die soms tijdens een bezoek aan de shop

(of omgekeerd). Daarom hebben we de **klanteninteracties via alle verkoopkanalen gedigitaliseerd** door middel van virtuele winkelmandjes. De klanten kunnen hun mandje raadplegen waar en wanneer ze willen, en hun bestelling afronden zodra ze hun beslissing hebben genomen. In 2021 registreerden we 74.000 keer dat klanten iets aan hun winkelmandje toevoegden en de aankoop later afronden. Dit houdt twee voordelen in: we krijgen inzicht in het winkelproces doorheen alle verkoopkanalen, en de klanten krijgen een naadloze winkelervaring aangeboden.

Commerciële migraties

In 2021 konden meer commerciële packs digitaal worden gemigreerd **zonder manuele tussenkomst** van onze medewerkers. Zo waren voor bepaalde migraties van Flex-packs vroeger een menselijke tussenkomst nodig om ze in werking te stellen. Door te digitaliseren verbeteren we niet alleen de klantenervaring, maar verlagen we ook de operationele kosten die met commerciële migraties gepaard gaan.



Het juiste evenwicht tussen digitale en menselijke interacties

Onze visie bestaat erin om de **beste digitale technologie** te combineren met de **beste menselijke interactie** om zo de efficiëntste klantenervaring te bieden.

Dankzij de bovenstaande digitaliseringsinspanningen kunnen onze experts focussen op klanten met complexere vragen.

De verkopers in onze **Proximus-shops** spelen een cruciale rol voor klanten die de voorkeur geven aan fysiek contact. In 2021 hebben we in de eerste plaats de positieve impact van deze interacties gemaximaliseerd en de 'first time right'-benadering versterkt.

De Net Promoter Score meet in welke mate klanten ons aanbevelen

Uiteindelijk willen we dat **onze klanten ons merk promoten**. We willen tegen eind 2022 de operator met de beste merkaanbeveling op de Belgische markt worden.

We meten de **klantentrouw** aan de hand van de **Net Promoter Score** of NPS. We vragen onze klanten in welke mate ze bereid zijn om onze producten of diensten aan te bevelen. Hun antwoorden geven ons inzicht in hun algemene tevredenheidsniveau.

De NPS van onze **convergente residentiële klanten** is in 2021 gestegen, terwijl die van onze **kleine bedrijfsklanten** vergeleken met het jaar voordien is gedaald. Het is mogelijk dat de pandemie deze resultaten in zekere mate heeft beïnvloed.

Onze **kleine bedrijfsklanten** verwachten persoonlijke, proactieve en praktische ondersteuning. In 2021 hebben we een belangrijke stap gezet dankzij de **Prime-dienst** die we in het laatste kwartaal van 2020 hebben gelanceerd. Met deze premiumdienst krijgen

kleine ondernemingen prioritair toegang tot deskundige digitale en menselijke ondersteuning, hulp en advies via de MyProximus-app. Met Prime kunnen klanten hun aanvragen te allen tijde gemakkelijk opvolgen via de app en worden ze bij elke stap in het proces op de hoogte gebracht.

De NPS van onze **grootste bedrijfsklanten** is in 2021 aanzienlijk gestegen dankzij onze speciale accountteams. Deze stijging werd echter geneutraliseerd door een daling van de NPS van onze middelgrote bedrijfsklanten. Voor deze klanten hebben we eerst structurele verbeteringen doorgevoerd. Onze supportmedewerkers werden georganiseerd in polyvalente

agile teams. Deze teams waren elk verantwoordelijk voor een specifieke groep klanten. Hierdoor kon de klantentevredenheid aanzienlijk worden verbeterd. Deze manier van werken zal in 2022 de norm worden voor alle bedrijfsklanten. In juni lanceerden we een eerste versie van een bundeloplossing voor middelgrote ondernemingen waarin van meet af aan werd rekening gehouden met de klantenervaring.

Met **Mobile Vikings**, dat in 2021 werd overgenomen, en **Scarlet** bezitten we nu twee merken met een toonaangevende Net Promoter Score op de Belgische telecommarkt.

IT-transformatie en -vereenvoudiging

Om te kunnen werken als een 'digital native' bedrijf, willen we ons tegen 2025 volledig **ontdoen van verouderde informatiesystemen en technologie**. We streven naar flexibele, cloudgebaseerde informatiesystemen om data-automatisering en advanced analytics mogelijk te maken. Daartoe moeten we

onze cultuur veranderen en een echt softwarebedrijf met een 'digital native' mentaliteit worden. In 2021 hebben we op dit vlak al aanzienlijke vorderingen geboekt. Daardoor liggen we op schema om onze IT-kosten tegen 2025 met 40% te verlagen.

'Digital native' gebruikerservaring

Een volledig, digitaal verkoop- en servicetraject gaat hand in hand met een stabiele IT-omgeving. We leggen extra nadruk op platform- en infrastructuurverbeteringen die de **veerkracht van digitale klantenapplicaties vergroten**:

Customer insights tools – In 2021 zijn we verder geëvolueerd van een reactieve aanpak op basis van klantenfeedback of enquêtes naar een proactieve aanpak. We zullen onze

monitoringapplicaties gebruiken om problemen sneller op te sporen en actie te ondernemen voor er klachten komen of meer klanten worden getroffen.

Customer experience research team – We hebben dit team in de zomer van 2021 opgezet om te zorgen voor een uitgesproken positieve klantenervaring door proactief gebruikerstrajecten te testen, verbeteringen voor te stellen en defecten op te volgen.

Pickx-entertainmentplatform

Om de continuïteit van Pickx, ons entertainmentplatform, te verbeteren, hebben we de nodige stappen gezet om de **stabiliteit van de app te verbeteren**.

Resultaat: een beschikbaarheidspercentage van 98% tegen eind 2021 (tegenover 69% eind 2020).

In 2021 zijn we ook van start gegaan met de volledige **herziening van onze tv-backend**, waardoor we de time-to-market van nieuwe producten en diensten konden verbeteren. We hebben de kosten verlaagd en de beschikbaarheid en veerkracht verbeterd. We verwachten dat dit een hefboom zal worden voor (nog) grotere veranderingen en innovatie. De eerste concrete resultaten van onze inspanningen zullen in 2022 zichtbaar worden.

Toonaangevend ecosysteem van apps

In 2021 hebben we ons **ecosysteem van digitale apps uitgebreid**. Dit omvat een reeks producten en diensten (zoals MyFootprint, Banx en 4411) die een uniforme en superieure klantenervaring garanderen. Het ecosysteem van MyProximus-apps staat ook open voor andere partners die hun apps erin willen integreren.

Dankzij deze inspanningen hebben we ons met succes geïntegreerd als digitale partner in het dagelijkse leven van onze klanten. Met de lancering van Doktr en Banx zijn we de

telecomgrens overgestoken om de eHealth- en de banksector te betreden. ➔ Zo'n digitale diversificatie vereist een sterke digitale visie op IT. 2021 luidde dan ook de start in van een sneller, efficiënter en toekomstzeker ecosysteem van apps.

In 2022 zal ons ecosysteem van apps nieuwe producten en diensten introduceren op een kostenefficiëntere manier en met een betere time-to-market.

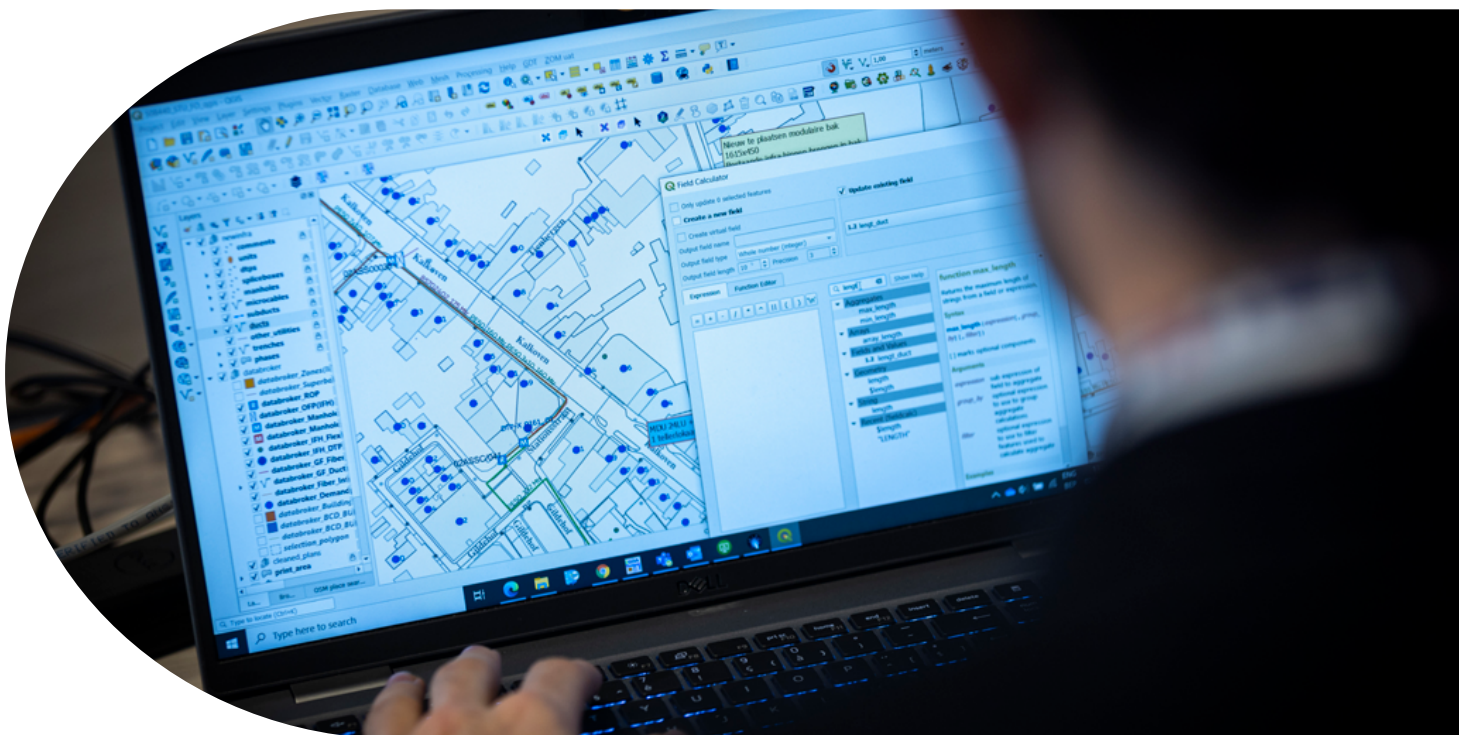
Waardecreatie door data en artificiële intelligentie

Artificiële intelligentie (AI) helpt ons om het volledige potentieel van onze data te benutten. Hoe meer use cases we hebben, hoe efficiënter en klantgericht we worden.

Voorspellende analyses **optimaliseren onze voorraden van mobiele toestellen**. In 2021 leidde dit tot een daling van de gemiste verkoop met bijna 30% (in vergelijking met de cijfers voor 2020).

AI-modellen detecteren wanneer een **technicus op het terrein of een lasser** moet ingrijpen. Door dergelijke 'next best action'-voorspellingen werden in 2021 25.000 nodeloze ingrepen vermeden.

Onze inspanningen op het gebied van AI stellen ons in staat om samen met grote Belgische sectoren en spelers relevante data-ecosystemen op te zetten en onze telecomdata te gebruiken voor intelligente marktoplossingen.



Schaalbare en conforme data-infrastructuur

We bouwen aan een **datagestuurde architectuur** op basis van een schaalbare en veilige infrastructuur. Om het volledige potentieel van onze data te benutten, maken we gebruik van

ultramoderne big data-infrastructuur, een geavanceerde set van analysetools, een intuïtieve selfservice-interface en solide governance.

Eén Europees digitaal ecosysteem

Sinds juni 2021 is Proximus bestuurslid van **Gaia-X**. Dit Europese project werkt aan een voorstel voor de data-infrastructuur van de toekomst. Het is de bedoeling de basis te leggen voor een **open en transparant digitaal ecosysteem**. Onze deelname aan dit project plaatst ons in de voorhoede voor de levering van innovatieve digitale producten en diensten, samen met andere Europese stakeholders uit tal van sectoren.

Modulair, veerkrachtig en kostenefficiënt centraal IT-landschap

We streven naar een modulair, veerkrachtig en kostenefficiënt IT-landschap. Nieuwe digitale diensten zijn essentieel om klanten aan te trekken en een relevante rol te spelen in hun dagelijks leven. Daarom hebben we een holistische benadering van IT ontwikkeld, met als doel de **kostenefficiëntie te verbeteren**. De initiatieven beoogden onder meer:

- een vereenvoudiging van de technologische infrastructuur op basis van moderne en cloudgebaseerde oplossingen;
- de invoering van een op engineering gerichte cultuur met lagere overheadkosten en minder coördinerende functies;

- praktijken ter bevordering van de automatisering van de levering van software;
- de vereenvoudiging van bedrijfsprocessen en producten om de IT-complexiteit te verminderen;
- een duidelijke controle over de eisen die aan IT worden gesteld door middel van een bedrijfsbreed prioriteringsproces.

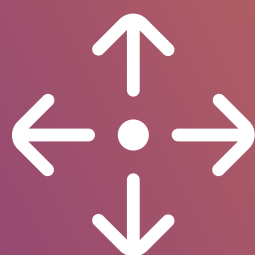
Door de kosten te verlagen, evolueren we naar een **toekomst-zekere IT-infrastructuur**. In de toekomst zullen we onze verouderde IT-componenten verder moderniseren of ontmantelen, zodat applicaties naadloos op alle technologieën kunnen draaien.

Digitale talenten zullen ons helpen om agile en echt klantgericht te worden

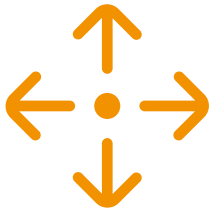
We bieden onze medewerkers een breed gamma aan **opleidingsmogelijkheden** om vooral op digitaal gebied te werken aan hun kennis en vaardigheden. Naast permanente opleiding bieden we hun de kans om hun **loopbaan te ontwikkelen** en **nieuwe vaardigheden te verwerven** die binnen het bedrijf worden gebruikt. We zullen blijven investeren in nieuw talent door aan te werven binnen de domeinen van de toekomst.

In 2021 hebben we ons **bedrijfsmodel herzien**. Dit hebben we gedaan door de agile manieren van werken over de verschillende afdelingen heen te harmoniseren, nieuwe agile rollen te creëren en onze governance te actualiseren.

[Lees alles over onze digitale talenten en ons agile bedrijfsmodel in het hoofdstuk 'Onze mensen'](#). ➔




**Winstgevend
groeien** via partners
en ecosystemen




Winstgevend groeien via partners en ecosystemen

Onze #inspire2022-strategie is een **groeiplan**, waarin we onze investeringen in onze kernactiviteiten rentabiliseren en nieuwe groeipaden verkennen via partnerships en lokale ecosystemen. Maar we willen ook dat deze groei duurzaam, verantwoord en open voor de buitenwereld is.

Door in te zetten op onze merken, klantenbasis, netwerken en diensten willen we tegen 2022 opnieuw winstgevend groeien en onze groei vanaf 2023 versnellen.

De basis van onze strategie wordt gevormd door onze sterke merken: **Proximus, Scarlet, Mobile Vikings en Proximus Enterprise** .

Naast onze merken stimuleert onze **toonaangevende positie inzake netwerken** dankzij grote investeringen in fiber en 5G geleidelijk de groei van onze klantenbasis. We hebben ook het plan opgevat om **2,1 miljoen internetlijnen voor residentiële klanten te hebben tegen eind 2022**.

 **Door in te zetten op onze merken, klantenbasis, netwerken en diensten willen we opnieuw winstgevend groeien.**

We streven groei na door **sterke lokale partnerships** te ontwikkelen die ons in staat stellen nieuwe businessopportunities aan te grijpen. Naast onze lokale Belgische partners, werken we ook samen met **partners wereldwijd**. Daardoor kunnen we hun technologie verwerken in de producten en oplossingen die we op de markt brengen.

Via **MyProximus en Pickx**, onze **digitale platformen**, komen we elke dag in contact met een groot aantal klanten. Het is een unieke kans om nieuwe diensten met toegevoegde waarde te ontwikkelen en op de markt te brengen. Dit geeft het gebruik van onze apps een boost. **Tegen eind 2022** willen we meer dan **3 miljoen actieve maandelijkse app-gebruikers** hebben.

Voor onze **bedrijfsklanten** combineren we onze geavanceerde vaste en mobiele netwerken met ICT-diensten van de volgende generatie en onze expertise, om onze klanten tools en ondersteuning te bieden om **hen door hun digitale transformatie te loodsen**.

Groei komt van onze **open wholesalestrategie** en de ontwikkeling van onze internationale activiteiten via **BICS en TeleSign**.

We hebben de ambitie om tegen eind 2022 **meer dan € 100 miljoen omzet te genereren uit nieuwe niet-telecomdomeinen** zoals bijvoorbeeld met diensten als My e-Press, Banx, Beats, Doktr, eEducation en IoT oplossingen en door partnerships met bedrijfsklanten.

Relevante thema's behandeld in deze strategische pijler:

- Beloften aan de klanten nakomen
- Waar voor geld voor de klant
- Ondersteuning van de ontwikkeling van kleine en middelgrote ondernemingen



Groei en innovatie door partnerships en ecosystemen

Samenwerken is wat het Belgische economische ecosysteem doet gedijen. Bij Proximus geloven we dat partnerships van cruciaal belang zijn om te **groeien en te innoveren**. Ze zijn ook een middel om **meer waarde te genereren**. Door samen te werken kunnen we ook een positieve invloed hebben op het **milieu en de maatschappij** in het algemeen.

Samen met onze partners en klanten creëren we gezonde ecosystemen en ontwikkelen we innovatieve oplossingen: om onze **klanten betere ervaringen te bieden** in hun dagelijkse leven, om **bedrijven beter te begeleiden** bij hun digitale transformatie en om maatschappelijke uitdagingen te helpen aanpakken.

Partnerships zijn de drijvende kracht achter onze open netwerken en kunnen groei en innovatie versnellen.

- Joint ventures met **EQT Infrastructure** en **Eurofiber** om onze uitrol van fiber te versnellen
- Implementatie van de eerste 25 Gbps-verbinding in een livenetwerk met **Nokia**

Partnerships helpen ons om onze klanten relevante content en diensten aan te bieden.

- Lancering van Banx met **Belfius Bank**
- Lancering van Doktr met **Doktor.se**
- Oprichting van het platform aug•e met **BESIX** en **i.Leco**
- Versterking van onze cloudportfolio met **HCL Technologies**

Partnerships helpen ons om onze ambities voor een groene en digitale samenleving waar te maken.

- Ontwikkeling van MyFootprint, met **CO₂logic**
- Partnership met **Signpost** in het domein van eEducation
- Partner van de **DigitAll**-alliantie om de digitale kloof te dichten

Relevant blijven in het digitale leven van consumenten en kleine bedrijven

Als we als consumentenmerk relevant willen blijven, moeten we het **vertrouwen van onze klanten versterken** door hun niet alleen perfecte connectiviteit te bieden, maar ook de producten en oplossingen die beantwoorden aan hun behoeften en verwachtingen.

We willen dit bereiken door oplossingen aan te bieden die voor onze klanten essentieel zijn voor het uitvoeren van hun dagelijkse taken en activiteiten. Daarom hebben we **Flex** gelanceerd zodat onze klanten hun telecomdiensten kunnen afstemmen op hun eigen persoonlijke behoeften.

Daarnaast hebben onze digitale ecosystemen **Pickx en MyProximus** tot doel de toegang tot een aantal diensten op een veilige manier te vergemakkelijken. We hebben in 2021 ook verschillende nieuwe digitale diensten en apps gelanceerd; we verwachten dat ze in de nabije toekomst bekender en populairder

zullen worden en vaker en op grotere schaal zullen worden gebruikt.

Relevant blijven voor onze klanten betekent ook de best mogelijke **diensten tegen de best mogelijke prijs** aanbieden. Onze complementaire merken stellen ons in staat zowel waardezoekers als prijsbewuste consumenten aan te spreken:

- **Proximus** biedt de beste kwaliteit en service met een uitgebreid gamma voor residentiële klanten en bedrijven. Via enquêtes peilen we wat de prijs/kwaliteitsperceptie is van de klanten. Eind 2021 was 80% van onze residentiële klanten tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van hun Proximus Pack, tegenover 76% eind 2020.
- Het aanbod van **Scarlet** is gericht op klanten die op zoek zijn naar de beste prijzen en ook op wie bewust wil consumeren.
- **Mobile Vikings** heeft een aantrekkelijk mobiel aanbod voor jongeren die intensief gebruikmaken van mobiele data.

Flex-packs: op maat van specifieke behoeften

Flex werd in 2020 gelanceerd als een reeks packs waarmee gezinnen een abonnement kunnen samenstellen **op basis van de behoeften van elk gezinslid**. Het gamma van opties omvat onder meer entertainment, geleverd door Pickx, en My e-Press, dat gebruikers toegang geeft tot nieuws heet van de naald, geleverd door partners Het Laatste Nieuws en Le Soir.

We hebben Flex in 2021 verbeterd door de **downloadsnelheid op fiber** te verdubbelen en een **fiberoptie** met een downloadsnelheid van 1 Gbps aan te bieden.

Voor kleine bedrijven en zelfstandigen hebben we het modulaire **Business Flex**-pack, met de **Prime**-dienst inbegrepen.



Prime is een eenvoudige, gepersonaliseerde dienst die altijd toegankelijk is via de MyProximus-app en de klant de mogelijkheid biedt om via een intuïtieve interface **rechtstreeks onlineondersteuning of deskundige bijstand** te krijgen voor alle vragen over zijn producten en diensten, zijn factuur of in geval van technische problemen. Een expert volgt de aanvraag van a tot z op en de klant blijft via MyProximus op de hoogte van de status van zijn aanvraag. ➔

Bij het samenstellen van hun Business Flex-pack kunnen klanten kiezen voor **diensten die hun helpen hun bedrijf te digitaliseren**, zoals het verbeteren van hun zichtbaarheid online, het opzetten van een onlinewebshop of reclame maken op Google.

Daarnaast zijn we in 2021, samen met onze partners Google (Digitaal Atelier), NedWorks, UNIZO, SYNTRA en IFAPME, gestart met webinars over digitale onderwerpen die relevant zijn voor kleine ondernemers.

In 2021 hebben **Flex en Business Flex** veel nieuwe klanten voor zich weten te winnen, wat onze inspanningen om in te spelen op de veranderende klantenbehoeften valideert. Eind 2021 telden we **832.000 Flex en Business Flex abonnementen**, tegenover 317.000 abonnementen voor 2020.

Sterke toename van het aantal fiberabonnementen

Met onze fiberuitrol in 45 steden en gemeenten heeft een steeds groter deel van de Belgische bevolking toegang tot ons fiberaanbod. Eind 2021 telden we in het consumenten segment 123.000 abonnementen voor een van onze fiberaanbiedingen (tegenover 65.000 in 2020).

Een digitale partner worden voor onze klanten

We verhogen onze aanwezigheid in het dagelijkse digitale leven van consumenten dankzij initiatieven om de adoptie en het gebruik van onze digitale platformen Pickx en MyProximus te

stimuleren en door vlot toegang te bieden tot essentiële diensten, zoals het eHealth-platform Doktr en de financiële app Banx.



Pickx: entertainment altijd en overal

In 2021 hebben we onze **Pickx-platformen verder ontwikkeld**, zowel op de TV Box als op mobiele toestellen.

- Lancering van **Pickx+** in april 2021, een exclusieve zender voor alle Proximus TV-klanten die sport, fictiedocumentaires en live-events brengt.
- Sinds september 2021 kunnen alle klanten zich abonneren op **Pickx+ als een afzonderlijke tv-optie** die toegankelijk is via hun televisie, pickx.be en de Pickx-app.
- In november hebben we **Pickx Mix** gelanceerd. Het maakt ons tv-portfolio eenvoudiger. Pickx Mix biedt een mix van series, films, documentaires, kinderprogramma's en muziek die

klanten wanneer ze willen kunnen bekijken en beluisteren via de geactualiseerde catalogus of via de themakanalen.

- Dankzij de verlenging van de uitzendrechten voor de **UEFA Champions League** is Proximus de enige operator in België die alle Europese topvoetbalwedstrijden kan uitzenden tot 2024.
- Klanten met een V7 TV Box hebben nu toegang tot **nieuwe streamingdiensten**, zoals Amazon Prime en Streamz, rechtstreeks via hun Pickx-interface.

Eind 2021 telden we **1,2 miljoen unieke gebruikers** op onze Pickx-app en -webplatformen, tegenover 1,1 miljoen actieve gebruikers in 2020.



MyProximus: poort tot diensten voor het digitale leven

De MyProximus-app is voor onze klanten lange tijd de favoriete manier geweest om hun verbruik op te volgen en hun Proximus-factuur te betalen, maar we gebruiken ons platform steeds meer om nieuwe functies aan te bieden in samenwerking met partners. Het is onze ambitie MyProximus uit te bouwen tot een **app die dagelijks zijn relevantie bewijst** in het digitale leven van onze klanten.

Enkele nieuwe diensten en functies die in 2021 werden gelanceerd:

Inzicht in je ecologische voetafdruk met MyFootprint

Met MyFootprint, een app ontwikkeld met onze partner CO₂logic, krijgen klanten inzicht in hun ecologische voetafdruk aan de hand van een aantal vaste vragen. Op die manier kunnen ze **de directe impact van hun gedrag zien en actie ondernemen** om het negatieve effect dat ze op het milieu hebben, te verminderen. De app houdt hen ook op de hoogte van klimaatbewuste acties die Proximus onderneemt.



Financiële diensten met Banx en Beats

In samenwerking met Belfius Bank hebben we in 2021 twee diensten gelanceerd: Banx, de digitale app voor duurzaam bankieren, en Beats, dat bankieren en verzekeringen combineert met een telecompack.

Banx

Banx, dat in oktober 2021 gelanceerd werd, is een volledig digitale, Belgische bankervaring. Banx werd bedacht door Proximus en ontwikkeld door Belfius en **biedt klanten duurzamere keuzes**.

Het is voor de consument niet gemakkelijk om een volledig beeld te krijgen van de impact die het vershippen van goederen van de ene kant van de wereld naar de andere op het milieu heeft. Banx biedt dit inzicht, met een dashboard dat gebruikers **de ecologische voetafdruk van een aankoop laat zien**. Voor de ontwikkeling van dit dashboard heeft Proximus samengewerkt met het Zweedse bedrijf Doconomy.

Banx is een Belgisch initiatief met een sterke **lokale verankering**. Vandaag worden verschillende lokale partners zoals Natuurpunt, Natagora, CO₂logic en Bio-Planet voorgesteld in de Banx-app, om milieubewuste consumenten en lokale partners samen te brengen.

Monitoring van het energieverbruik met EnergielD

EnergielD helpt klanten die hun ecologische voetafdruk willen verkleinen door hun **inzichten en aanbevelingen** te geven met betrekking tot hun **energieverbruik**.

Smart Wi-Fi thuis

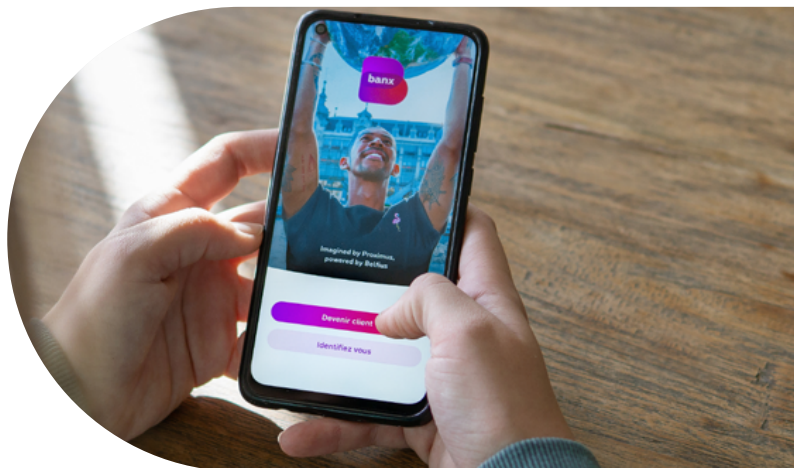
In 2021 hebben we de mogelijkheden in MyProximus uitgebreid om de wifi-ervaring thuis te optimaliseren. Klanten kunnen nu bijvoorbeeld een volledige lijst van de **geconnecteerde toestellen** zien, de wifitoeegang van de **smartphone van hun kinderen** beheren, tips krijgen om de perfecte plek voor een **Wi-Fi Booster** te vinden en de **wifikwaliteit** in verschillende kamers te controleren, en genieten van aanbevelingen om deze te verbeteren.

Eind 2021 maakten **1,7 miljoen klanten** actief gebruik van MyProximus, tegenover 1,6 miljoen eind 2020.

Beats

Beats is een exclusief, competitief geprijsd **maandabonnement** dat bankieren (rekeningen, kaarten en zelfs verzekeringen) en telecommunicatie (inclusief abonnementen voor internet, telefonie, televisie en mobiele diensten) **bundelt**.

Belfius biedt deze nieuwe dienst exclusief aan op de Belgische markt via zijn eigen verkoopkanalen. **Belfius-klanten** kunnen hun bankzaken combineren met specifieke mobiele abonnementen en packs van Proximus.





eHealth: Doktr om een dokter te raadplegen, altijd en overal

Doktr werd in mei 2021 gelanceerd met onze partner Doktor. Het is een nieuwe stap in de ambitie van Proximus om te evolueren van typische connectiviteitsdiensten naar digitale oplossingen die essentieel zijn in het dagelijkse leven. Met Doktor,

dat opgevat is als een **open ecosysteem**, wil Proximus innovatie en digitalisering in de gezondheidszorg stimuleren ten behoeve van artsen en patiënten.

Doktr is een veilige en handige app om **snel en persoonlijk medisch advies** te krijgen van een erkende Belgische arts **via een videoconsult**. De app maakt gebruik van itsme om veilig in te loggen en hanteert een sterk privacybeleid.

Eind 2021 hadden meer dan 100.000 mensen de Doktr-app al gedownload en telde de dienst 18.700 geregistreerde gebruikers. Tegen eind 2021 had de dienst een **patiëntentevredenheid van 94% bereikt**.

In de toekomst zullen we de app blijven uitbreiden met nieuwe functies. Zo zullen artsen vanaf begin 2022 videoconsulten kunnen houden met hun eigen patiënten en zullen patiënten de mogelijkheid hebben om via het platform in contact te komen met hun eigen arts.



Groeien naar een lokaal digitaal ecosysteem

Om relevant te zijn in het dagelijkse digitale leven van de Belgen, breiden we het aantal digitale diensten dat we via mobiele applicaties aanbieden uit. Daartoe bouwen we niet alleen op onze **eigen diensten**, maar werken we ook samen met **sterke lokale partners**. Zo leggen we de **basis voor een lokaal ecosysteem** dat eindgebruikers een betere digitale ervaring bezorgt en lokale bedrijven ondersteunt om een relevant publiek te bereiken.

In 2021 hebben we bijvoorbeeld in MyProximus nieuwe digitale diensten toegevoegd, zowel van onszelf (bv. Smart Wi-Fi) als van partners (bv. EnergielD) en hebben we geïnvesteerd in nieuwe digitale apps, zoals Banx en Doktr.

Met deze aanpak willen we in de toekomst aanwezig zijn op het startscherm van elke Belgische smartphone.

Een nationaal ecosysteem voor reclame met lokale partners

Ads & Data, een nieuwe nationale reclameregie opgericht door Proximus/Skynet, Pebble Media, Telenet/SBS en Mediahuis, kwam in april 2021 uit de startblokken. Ads & Data bundelt sterke **lokale en internationale mediamerken** met de **kracht van kwalitatieve data** om adverteerders te helpen hun boodschap op het juiste moment bij de juiste mensen te brengen. Het initiatief zal de Belgische mediasector versterken door reclame-uitgaven in België te houden.



De vertrouwenspartner van bedrijven bij hun digitale transformatie

Voor onze bedrijfsklanten wil Proximus zijn positie als **vertrouwenspartner bij de digitalisering van hun business** versterken door convergente telecom- en ICT-oplossingen aan te bieden. Dat is essentieel nu de technologie zich sneller dan ooit ontwikkelt en COVID-19 digitale transformatie hoog op de agenda van bedrijven plaatst. We hebben alle troeven in handen om klanten hierbij te begeleiden bij hun digitale transformatie nu de grenzen tussen telecom en IT vervagen: netwerken worden steeds afhankelijker van software en steeds meer communicatie gebeurt digitaal.

Bedrijven hebben **convergente ICT-oplossingen** nodig, die telecom en IT combineren. We doen grote investeringen in zowel onze gigabitnetwerken (5G/fiber) als in de verdere versterking van onze IT-capaciteiten in domeinen als cybersecurity, de cloud, de digitale werkplek, big data en IoT (Internet of Things).

We streven naar technologisch leiderschap en innovatie via **strategische partnerships** met hyperscalers als Microsoft en Google, waarbij we gebruikmaken van hun technologie, zoals Google Cloud, Microsoft Azure of Microsoft Teams.

Wereldwijde operationele partnerships vullen onze ICT-capaciteiten aan en versnellen onze groei in specifieke domeinen als de cloud met partners zoals HCL Technologies.

Ons **ecosysteem van ICT filialen** biedt ons bovendien een unieke combinatie van expertise om oplossingen en applicaties te ontwikkelen die de digitale transformatie van bedrijven, sectoren en eindgebruikers versnellen. ➡

Samen met onze klanten **ontwikkelen we 5G-, IoT- en edge computing-use cases**, door gebruik te maken van ons 5G-innovatieplatform. Dit is belangrijk om een leiderspositie in te nemen in domeinen met een aanzienlijk potentieel voor groei op lange termijn. We willen ons **op nieuwe domeinen begeven** door lokale partnerships en ecosystemen op te zetten, zoals we hebben gedaan met aug•e, het platform voor smart building oplossingen, dat werd ontwikkeld in samenwerking met BESIX en i.Leco.

Als voorkeurspartner van bedrijven bij hun digitale transformatie dragen we bij tot de opbouw van een robuuste en duurzame digitale economie.

We helpen klanten tijdens hun volledige klantentraject

Het aantal bedrijven dat investeert in nieuwe technologieën, zoals de cloud, beveiliging, IoT of digitale werkplek oplossingen, neemt toe. Ze hebben echter niet altijd de juiste expertise of ervaring in huis om deze technologieën te implementeren.

Daarom willen we voor onze bedrijfsklanten **meer dan een technologieleverancier zijn**. We zetten extra in op onze professionele diensten en helpen onze klanten tijdens hun volledige klantentraject. We bieden hun strategisch en technisch advies, helpen hen bij de implementatie van oplossingen en nemen hun werk uit handen door het leveren van managed services.

Meer specifiek voor **cloud oplossingen**, helpen onze specialisten bij de migratie van applicaties en data naar de nieuwe cloudarchitectuur, en staan bedrijven bij in hun dagelijkse werking. Ze bieden ook onderhoud en ondersteuning inzake IT, zoals cloudmonitoring of beveiligingsbeheer.

Degroof Petercam upgradet met succes zijn digitale infrastructuur

Dankzij Proximus en zijn filiaal Telindus Luxembourg is Degroof Petercam overgeschakeld van oude, energieverblindende servers naar ultramoderne, milieuvriendelijke externe servers en kan het 24/7 rekenen op onze supportteams.

We helpen bedrijven met hun digitale transformatie

Oplossingen voor de digitale werkplek

De coronapandemie heeft voor een nieuwe, hybride manier van werken gezorgd. Bedrijven kwamen hierdoor voor nieuwe uitdagingen te staan die verder gingen dan IT-behoefte. Ons **WPaaS-aanbod (Workplace-as-a-Service)** helpt hen om hun werknemers de mogelijkheid te bieden overal en op gelijk welk toestel te werken, alleen of in team. Proximus biedt alles wat werknemers nodig hebben. Dit gaat van computers, mobiele toestellen, apparatuur voor vergaderzalen of ergonomische thuishkantoren tot software voor een vlotte samenwerking en communicatie. We beheren ook de levenscyclus van alle

toestellen en staan in voor de softwarelicenties, de kwaliteit van de internetverbindingen en de beveiliging, zowel thuis als op kantoor. En in geval van problemen bieden we ondersteuning op afstand en ter plaatse.

Hybride werken is voor kmo's een kernelement van hun digitale transformatie. Eind 2021 maakten **80.000 kmo's** gebruik van een **digitale werkplekoplossing via ons filiaal ClearMedia**, tegenover 53.000 in 2020, een stijging van 51%.

Security

Naarmate bedrijven nieuwe stappen zetten in hun digitale transformatie, neemt het belang van de beveiliging van data en applicaties toe.

Samen met onze klanten ontwikkelen we actieplannen om prioriteiten te stellen, risico's in hun IT-omgeving in kaart te brengen, middelen toe te wijzen, dreigingen te detecteren, incidenten te onderzoeken, acties te automatiseren en nog veel meer. Voor elk beveiligingsaspect bieden we een **complete portfolio van oplossingen**.

Isabel Group blijft cybercriminaliteit een stap voor

Isabel Group zorgt voor een veilige en betrouwbare uitwisseling van digitale documenten, betalingen en identiteiten voor organisaties, accountancykantoren en banken. Ons filiaal Davinsi Labs is de vaste partner van Isabel Group voor beveiligingsmonitoring en testen.

Cloudoplossingen

Dankzij onze cloudoplossingen en expertise kunnen we onze klanten helpen hun bedrijf te digitaliseren. We vergemakkelijken een gefaseerde **migratie van oude on-premises applicaties naar hyperscalers**, terwijl ze toch in een hybride context blijven.

Om de groei van onze cloudportfolio verder te versnellen, hebben we in september 2021 een **partnership met HCL Technologies** gesloten, een technologiebedrijf dat wereldwijd actief is. HCL Technologies beheert en onderhoudt onze privécloudinfrastructuur en werkt met ons samen om een provider van hybride cloudoplossingen voor onze bedrijfsklanten te worden.

Midden 2021 hebben we ook **CloudFusion** gelanceerd, een orkestratieplatform dat bedrijven helpt om onsite applicaties over te zetten naar gelijk welke publieke cloud en hun hybride omgeving actief te beheren.

Voor kleine en middelgrote ondernemingen bieden we **SME in the Cloud** aan via ons filiaal ClearMedia. Het omvat alle oplossingen die een kmo nodig heeft om overal en altijd op efficiënte en veilige wijze toegang te hebben tot gegevens en applicaties.

Software-defined networks

Nieuwe manieren van werken, geconnecteerde voorwerpen en het gebruik van de cloud hebben een enorme impact op de noden inzake security, wendbaarheid, prestaties en betrouwbaarheid van een moderne ICT-infrastructuur. Een traditioneel, statisch netwerk biedt echter zeer weinig informatie over wat er in het netwerk gebeurt. De installatie van een **volledig nieuwe softwarelaag (SD-WAN)** zorgt ervoor dat de **end-to-endinfrastructuur beheersbaar en veilig** blijft. Met SD-WAN kan het netwerk van de klant eenvoudig en veilig verbonden worden met publieke, private en hybride clouds.

Dankzij onze brede waaier van leveranciers, zoals Fortinet of Cisco Meraki, komen we tegemoet aan de behoeften van al onze klantensegmenten.

Om het gebruik van softwaregedefinieerde technologie in de toekomst te bevorderen, zullen we de **migratie naar SD-WAN versnellen**, waarbij we ervoor zorgen dat we nieuwe en bestaande klanten geïntegreerde oplossingen bieden met toegevoegde waarde.

Notarissen werken in de cloud

In 2021 werd een versie van onze 'SME in the Cloud' specifiek voor notarissen gelanceerd. Deze oplossing biedt meer geavanceerde beveiliging en is rechtstreeks geïntegreerd in het BNN, het Beveiligd Notarieel Netwerk - ook een oplossing van Proximus.

Armonea kiest voor SD-WAN

Armonea heeft gekozen voor een extra SD-WAN-softwarelaag. Daardoor kan het nu snel nieuwe applicaties uitrollen in de zorgcentra, serviceflats en residenties van de groep. Al het dataverkeer wordt op een slimme, eenvoudige en veilige manier beheerd.

Mobiele netwerk van de toekomst

Proximus is vastbesloten zijn leiderspositie te behouden voor de uitrol van 5G. Naast de verbetering van het netwerkbereik omvatten onze inspanningen op het gebied van 5G ook het faciliteren van use cases van onze klanten via ons **5G-innovatieplatform**.

In 2021 zagen we de belangstelling voor onze **5G-MPN's (mobile private networks)** toenemen. Hoewel 5G nog in zijn kinderschoenen staat, hadden eind 2021 al vijf bedrijven een 5G-MPN geïmplementeerd. Bovendien overwogen meer dan honderd klanten uit zeer uiteenlopende sectoren, waaronder de verwerkende industrie, logistiek, openbare veiligheid en media, de uitrol van een 5G-MPN.

Analytics, Internet of Things en andere applicaties

Met onze datagestuurde oplossingen helpen we onze klanten te innoveren door applicaties en toestellen te connecteren, verschillende datastromen te aggregeren, inzicht in hun gegevens te verschaffen of processen te automatiseren. Via onze diensten, zoals IoT-oplossingen (Internet of Things), Proximus Analytics en API's, kunnen bedrijven gegevens verzamelen die hun toelaten om objectieve keuzes te maken om **hun processen te verbeteren en te automatiseren**. Data analytics en IoT bewijzen ook op tal van manieren hun **waarde binnen onze samenleving**, zoals oplossingen voor een optimaal energieverbruik, duurzame onkruidbestrijding in de landbouwsector of efficiëntere gezondheidszorg. →

Allerlei sectoren maken momenteel gebruik van onze oplossingen op het gebied van IoT en data analytics om processen te verbeteren en te automatiseren en innovatieve oplossingen te ontwikkelen. Eind 2021 waren **3,3 miljoen objecten** aangesloten op onze IoT-infrastructuur.

Schréder

Schréder heeft met ons filiaal Codit een slimme oplossing voor openbare verlichting ontwikkeld, waarmee steden energie kunnen besparen en lichtvervuiling tegengaan zonder de veiligheid in het gedrang te brengen.

ENGIE

Codit heeft ENGIE geholpen bij de implementatie van de Microsoft Azure IoT-oplossing om de realtimecontrole van zijn productiesites voor hernieuwbare energie, waaronder windturbines en zonnepanelen, te maximaliseren.

Eerste modulaire packs voor kleine en middelgrote ondernemingen

Naast oplossingen op maat voor grotere bedrijven hebben we ook **gestandaardiseerde maar modulaire** ICT-oplossingen en packs voor kleine en middelgrote ondernemingen, zoals ons Enterprise Pack Together of SME in the Cloud.

In september 2021 hebben we **Enterprise Pack Together** gelanceerd, dat een brede mix van telecom- (zowel vast als

mobiel) en ICT-oplossingen en ondersteuning biedt. Klanten stellen hun eigen pack samen, wat betekent dat ze alleen betalen voor de diensten die ze daadwerkelijk gebruiken.

In 2021 hebben we onze eerste klanten voor dit nieuwe pack verwelkomd, maar de echte start is gepland voor 2022.

Ontwikkeling van slimme oplossingen in specifieke domeinen

Met onze end-to-end-ICT-oplossingen doen we meer dan alleen ons aanbod afstemmen op verschillende segmenten. We zijn ervan overtuigd dat technologie een positieve kracht kan vormen. Daarom zetten we onze technologie voortdurend in om **kritieke maatschappelijke en milieu-uitdagingen aan te pakken**, met als doel het leven van mensen overal te verbeteren en echte waarde te creëren.

5G-innovatieplatform

In 2021 heeft Proximus zijn 5G-innovatieplatform ter beschikking gesteld van zijn bedrijfsklanten. Daarmee kunnen ze het **potentieel van 5G voor hun specifieke bedrijf** op een veilige, innovatieve en kostenefficiënte manier testen aan de hand van

specifieke use cases. We maken **open samenwerking** mogelijk met **alle potentiële partners**: innovatieve start-ups, gevestigde bedrijven in de gezondheidszorg, de landbouwsector, de bouw, retail en vele andere. Bedrijven kunnen hun 5G-projecten live testen voor ze verdere investeringen doen. In 2021 werden 20 use cases op het platform getest.

In oktober 2021 ging in **Wallonië het eerste 5G-lab** van start, bedoeld om bedrijven de kans te geven te experimenteren met 5G-toepassingen en hun ervaringen te delen. Het 5G-lab werd ontwikkeld door het 5G-consortium van A6K, dat industriële en onderzoekscentra verenigt onder leiding van Proximus.

Drones gebruiken 5G voor gerichte onkruidbestrijding

In juni 2021 hebben onderzoekers een innovatieve technologie gedemonstreerd voor **duurzamere onkruidbestrijding**. Een volautomatische drone, uitgerust met een hoogtechnologische camera, leverde beelden uit het veld, die onmiddellijk via een **5G-antenne** van Proximus naar de cloud werden doorgestuurd. Met behulp van **artificiële intelligentie (AI)** werden de beelden vervolgens in real time ontcijferd en werd een onderscheid gemaakt tussen gewassen en onkruid. Op basis daarvan werd een gedetailleerde kaart gemaakt, waarna een tractor met zijn sproeier alleen de als onkruid aangeduide locaties behandelde. Inmiddels wijzen de eerste cijfers erop dat dankzij de toepassing het gebruik van herbiciden met wel 80% kan worden teruggedrongen.



eHealth

Proximus heeft zijn strategische focus op de sector van de gezondheidszorg versterkt. Door middel van connectiviteits-, ICT- en beveiligingsoplossingen en -diensten willen we een **belangrijke partner worden in de digitale transformatie en innovatie van de medische sector**.

Ondersteuning van de gezondheidssector tijdens COVID-19

Proximus heeft IT-, IoT- en communicatie-infrastructuur geïnstalleerd en aangesloten in 41 vaste en 12 mobiele **vaccinatiecentra in Wallonië**.

Cohezio gebruikt IoT-oplossingen van Proximus om de temperatuur van 120 koelkasten voor COVID-19-vaccins te monitoren.

Smart buildings en smart energy

Proximus biedt een antwoord op de klimaatproblematiek door IoT-oplossingen en data analytics aan te bieden die klanten helpen **slimmer om te gaan met energie** en hun **ecologische voetafdruk te verkleinen**. De energietransitie, en meer bepaald de bijdrage van gebouwen aan een duurzamere wereld, staat in onze initiatieven centraal. Daarom hebben we **nieuwe partners** aangetrokken (zoals MeetDistrict, Mapwize en BePark) die ons in staat stellen onze klanten een breed scala aan oplossingen voor slimme gebouwen aan te bieden.

In september 2021 hebben Proximus en zijn strategische partner **BESIX** geïnvesteerd in **i.Leco**, een technologiestart-up gespecialiseerd in het energiebeheer van gebouwen. Samen hebben ze het **platform aug-e** opgezet, dat fysieke gebouwen verbindt met digitale applicaties om het **energieverbruik te optimaliseren en de koolstofvoetafdruk te verkleinen**.

Ook voor **de renovatie van onze hoofdzetel in Brussel** zullen we gebruikmaken van slimme oplossingen voor de bouw. Meer informatie over dit project op pagina 78.

Visualisatie in 3D van bouwprojecten met Mr. Watts

Voor B&R Bouwgroep-Hooyberghs hebben we met Mr. Watts samengewerkt rond de visualisatie in 3D van projecten voor de bouwsector. Deze toepassing werd ontwikkeld in het kader van het 5G-innovatieplatform.



eEducation

Door de coronacrisis werd ons onderwijssysteem ernstig ontwricht en was er een enorme behoefte aan digitale applicaties om afstandsonderwijs mogelijk te maken. Dit heeft de eEducation-ambities van Proximus in een stroomversnelling gebracht. We streven ernaar om **scholen, leerkrachten en studenten maximaal te ondersteunen** in hun uitdagingen op de weg naar de digitalisering om nieuwe manieren van leren toe te passen.

Daartoe hebben we in april 2021 de krachten gebundeld met **Signpost**, de Belgische marktleider voor ICT-oplossingen in het onderwijs. Samen bieden we **Academic Connect** aan, een geïntegreerde oplossing, gaande van beveiligde internettoegang en wifi, over hardware en software, tot digitale content en een professionele ICT-helptdesk.

Aangezien goed digitaal onderwijs afhangt van een goede connectiviteit en een robuuste infrastructuur, wil Proximus zoveel mogelijk scholen uitrusten met fiber.

Eind 2021 hadden **meer dan 80 scholen** ingetekend op Academic Connect, waarvan 44 werden uitgerust met een fiberaansluiting.

Smart mobility

Proximus-filiaal **Be-Mobile** is gespecialiseerd in slimme oplossingen voor duurzame mobiliteit.

In november 2021 keurde de Vlaamse regering het contract goed tussen het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) en Be-Mobile voor de realisatie en exploitatie van **Mobilidata**, een mobiliteitsproject voor veiliger, vlotter en duurzamer verkeer in Vlaanderen.

Voor de bedrijvenmarkt zullen we onze groeiopportuniteiten ten volle benutten door:

- te investeren in onze professionele en beheerde diensten;
- onze cloudstrategie te versnellen en verder uit te rollen via ons partnership met HCL Technologies;
- samen met onze klanten te blijven werken aan de cocreatie van 5G use cases en de uitrol van fiber verder op te voeren;
- nog meer digitaal- en datagestuurd te worden.



Werken aan
een **groene**
en **digitale**
maatschappij



Werken aan een groene en digitale maatschappij

De klimaatverandering heeft onze volle aandacht. Het valt niet te ontkennen dat de opwarming van de aarde een realiteit is geworden die onmiddellijke actie vereist. Met het oog hierop werden in het Klimaatakkoord van Parijs een aantal wetenschappelijk onderbouwde doelstellingen opgenomen om de opwarming van de aarde ruim onder 2°C te houden.

In oktober 2021 waarschuwde de Intergouvernementele Werkgroep inzake Klimaatverandering (IPCC) dat, om catastrofale gevolgen van de klimaatverandering te voorkomen, de temperatuurstijging onder 1,5°C moet worden gehouden. De uitstoot van broeikasgassen zou tegen 2030 moeten zijn gehalveerd en tegen 2050 tot nul herleid. Proximus onderschrijft de ambitie voor de emissiereductie afgestemd op 1,5°C van het Science Based Targets-initiatief (SBTi) en verbindt zich ertoe tegen 2040 een net zero CO₂-uitstoot te bereiken.

We hebben al heel wat gerealiseerd om onze impact op het milieu te beperken. Maar er is nog werk voor de boeg. We schakelen daarom een versnelling hoger: we

” We verankeren groene duurzaamheid in onze bedrijfsbeslissingen en wenden technologie aan ten voordele van het milieu.

willen niet alleen onze eigen belangrijkste problemen aanpakken, maar ook een leidende rol spelen in de groene transitie van België. Daarom **verankeren we groene duurzaamheid** in al onze bedrijfsbeslissingen en zorgen we ervoor dat we **technologie en innovatie aanwenden ten voordele van het milieu**.

Een andere belangrijke uitdaging waar we voor staan, is het **dichten van de digitale kloof in de samenleving**. In een wereld die steeds afhankelijker wordt van technologie, is er een groeiende kloof tussen wie toegang heeft tot technologie en wie niet. Zonder informatie- en communicatietechnologieën zoals internet, computers en smartphones, en de digitale vaardigheden die nodig zijn om ze te kunnen gebruiken, zullen mensen onvermijdelijk worden uitgesloten van de digitale economie. Bovendien heeft de versnelling van de digitalisering van de samenleving tijdens de coronacrisis de situatie nog acuter gemaakt.

Proximus onderneemt stappen om een **inclusieve digitale samenleving mogelijk te maken**. Dit houdt in dat we een vertrouwensrelatie willen opbouwen. **Veiligheid en privacy**, vooral met betrekking tot klantgegevens, zijn dan ook een topprioriteit voor ons. Daarom blijven we investeren in onze medewerkers, systemen en klantenoplossingen zodat wordt voldaan aan de hoogste veiligheidsniveaus. Door digitaal vertrouwen en inclusie te bevorderen via vorming en toegankelijkheid van de technologie, willen we **de digitale wereld voor iedereen toegankelijk maken, zodat iedereen zich kan ontplooiën**.

Relevante thema's behandeld in deze strategische pijler:

- Mensenrechten
- Duurzame infrastructuur
- Verantwoorde bevoorradingsketen
- Circulaire economie
- Energie en CO₂-uitstoot
- Digitale toegang
- Privacy en dataveiligheid



Bijdragen aan een groene samenleving

Proximus speelt een dubbele rol wanneer het gaat over de impact op het klimaat. Enerzijds ondernemen we actie om **onze eigen ecologische voetafdruk te verkleinen**, anderzijds stellen onze

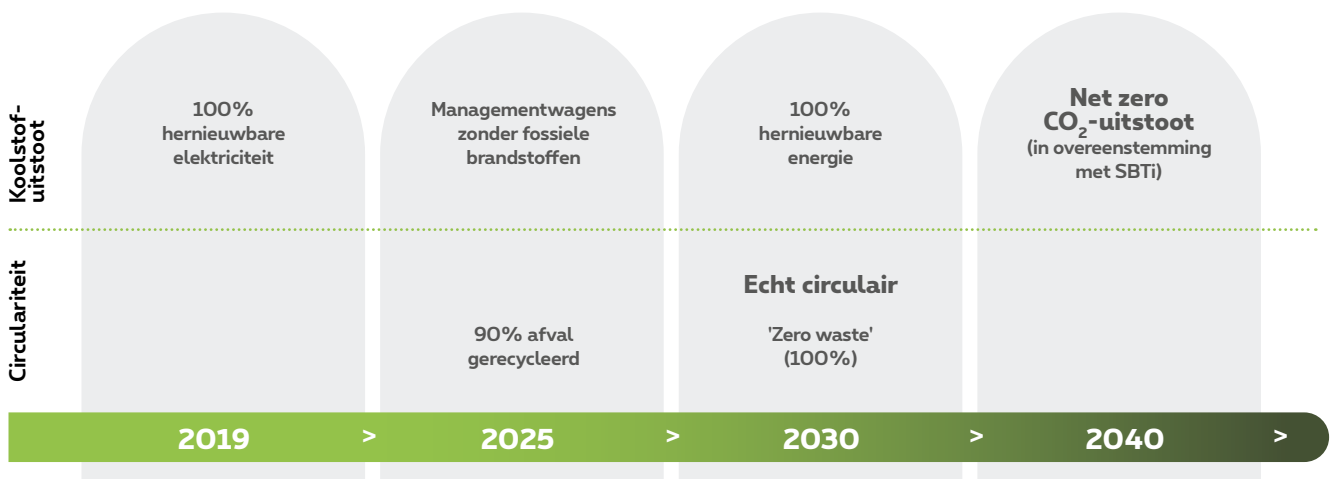
technologische ontwikkelingen **consumenten, bedrijven en organisaties** in staat om duurzamer te zijn en een positieve impact te hebben op de planeet.

Onze eigen voetafdruk verkleinen

Ambitieuze doelen

Proximus verbindt zich ertoe zijn ecologische voetafdruk te verkleinen. Dit is niet nieuw. Maar onze ambities reiken verder dan ooit: we zullen **in onze hele waardeketen actie ondernemen** en de **overgang naar een circulaire economie** voortzetten.

In 2021 hebben we ons, door toe te treden tot de European Green Digital Coalition, ertoe verbonden om **tegen 2040** voor alle drie scopes (zie verder) en dus voor onze totale voetafdruk een net **zero CO₂-uitstoot** te bereiken. Daarnaast streven we ernaar een **echt circulair bedrijf te worden**, 'zero waste' te zijn en **100% hernieuwbare energie te gebruiken tegen 2030**.



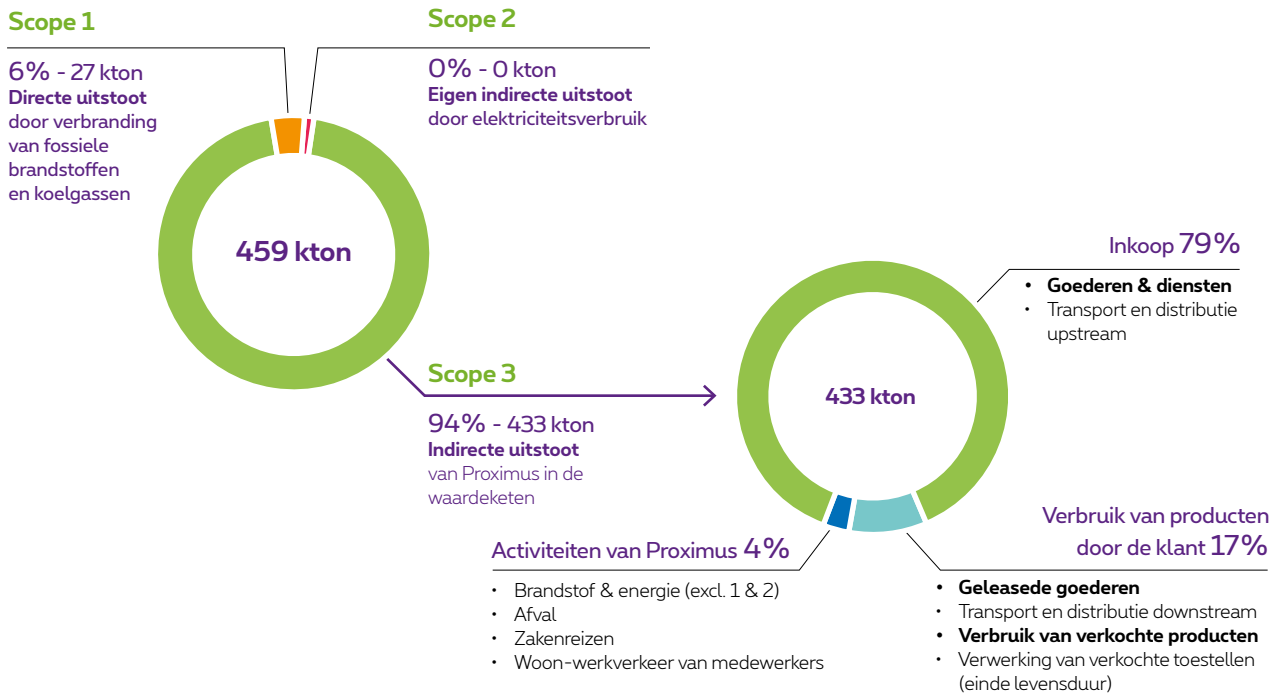
Stand van zaken van onze net zero CO₂-uitstoot en circulaire ambities

Koolstofuitstoot

Naast het bereiken van concrete doelstellingen hebben we in 2021 onze koolstofuitstoot zorgvuldig onder de loep genomen en nagegaan wat nog voor verbetering vatbaar is.

Vandaag gebruiken we 100% groene stroom.

Uitsplitsing van de koolstofvoetafdruk van Proximus in 2021 (Scope 1 - 2 - 3)



Scopes 1 en 2: onze directe en indirecte uitstoot

Onze eigen koolstofuitstoot houden we goed in de hand. Sinds 2016 zijn we **koolstofneutraal voor de activiteiten die onder onze directe controle vallen**, ook al komt dit doordat we Gold Standard gecertificeerde klimaatprojecten ondersteunen die de uitstoot in ontwikkelingslanden verminderen of opvangen.

Op dit ogenblik moeten we onze eigen uitstoot nog met 26,6 kton terugdringen om in 2030 op nul uit te komen. We focussen vooral op de aankoop en het verbruik van elektriciteit. In 2019 zijn we overgeschakeld op **100% hernieuwbare stroom**. Daarnaast ondernemen we stappen om ons **netwerk energie-efficiënter** maken (technische gebouwen, mobiele netwerk, vaste toegangsnetwerk en datacenters), en hebben we geïnvesteerd in duurzamer **vervoer**.

Scope 3: indirecte uitstoot afkomstig van onze waardeketen

Onze indirecte uitstoot, die hoofdzakelijk komt van onze inkoopactiviteiten, is 16 keer groter dan de hoeveelheid die door onze eigen activiteiten wordt gegenereerd. Onze inkoopactiviteiten zijn goed voor ongeveer 94% van onze indirecte uitstoot.

Van de uitstoot die afkomstig is van onze waardeketen, is meer dan de helft **geconcentreerd bij onze top 18-leveranciers** en wordt de andere helft gegenereerd door een lange reeks van meer dan 4.000 leveranciers: een combinatie van grote mondiale ondernemingen en kleinere, lokale leveranciers die vaak niet over de middelen beschikken om hun koolstofvoetafdruk onder controle te houden.

Het verminderen van deze indirecte uitstoot is **onze grootste uitdaging**. Om ons te helpen deze uitdaging aan te gaan, moeten onze leveranciers zich ertoe verbinden hun koolstofvoetafdruk te verkleinen en duurzamere toeleveringsketens voorzien.

Verwezenlijkingen in 2021

Transport

- In 2021 was meer dan 40% van de door ons bestelde nieuwe **managementwagens** elektrisch of hybride. Bij de laatste bestelling, aan het eind van het jaar, was meer dan 70% van de auto's elektrisch of hybride.
- In juni 2021 sloeg Proximus de handen in elkaar met bedrijven als Danone, Delhaize, Schoenen Torfs en Telenet om op een efficiënte en **duurzame manier om pakjes te leveren** aan consumenten en winkels. Begin 2022 starten we een gemeenschappelijk project waarbij fietskoeriers en elektrische bestelwagens worden ingezet voor leveringen in Antwerpen. Dit is een aanvulling op de duurzame leveringen door fietskoeriers die al worden georganiseerd voor onze winkels in Antwerpen, Brussel, Gent en Luik.

Netwerk

- We hebben onze netwerken ingrijpend vereenvoudigd door **technische gebouwen te vervangen** door een innovatief concept van compacte eenheden. Tot hiertoe leverden ze een energiebesparing op van meer dan 23 GWh of een vermindering van de CO₂-uitstoot met 4,1 kton per jaar.
- We zijn doorgegaan met het versneld **uitfasen van oude netwerkkapapparaat**, zoals verouderde spraakcentrales. Dit stelt ons in staat nieuwe, energie-efficiëntere technologieën te gebruiken.
- Door de versnelde **fiberuitrol** in 2021 konden we het aantal straatkasten aanzienlijk verminderen en ze compacter maken, wat heeft bijgedragen tot een lager energieverbruik.
- Dankzij het opzetten van een gedeeld **mobiel toegangsnetwerk** met Orange Belgium, zullen we in de komende jaren meer dan 30% van onze mobiele sites kunnen ontmantelen. Eenmaal operationeel zal dit leiden tot een **vermindering met ongeveer**

20% van ons totale jaarlijkse energieverbruik, het equivalent van het verbruik van 10.000 Belgische gezinnen.

- In onze **datacenters** hebben we de efficiëntie van ons stroomverbruik verder verbeterd en ons serverpark geoptimaliseerd. Door de efficiëntie van de luchtbehandelings-eenheden te verbeteren, bereikten we eind 2021 een energie-efficiëntie (Power Usage Efficiency - PUE) van 1,49. Dit vertegenwoordigt een daling met 25% in de afgelopen tien jaar.

Energie

- In december 2021 hebben we besloten om te werken met duurzamere elektriciteitsbronnen via een lokale stroomafnameovereenkomst.

Gebouwen

- Voor de **renovatie van onze hoofdzetel in Brussel** hebben we bouwbedrijven geselecteerd die strenge duurzaamheidscriteria hanteren. Het project zal bijdragen tot de verwezenlijking van onze ambitieuze doelstellingen om onze gebouwen vrij van koolstof en fossiele brandstoffen te maken. Dankzij smart energy-oplossingen zal ons energieverbruik efficiënter worden.

Leveranciers

- Eind 2021 hadden in totaal 74 leveranciers ons **Manifest** ondertekend, 53 meer dan in 2020. Hierdoor verbinden ze zich ertoe samen te werken met Proximus om hun koolstofvoetafdruk te verkleinen en meer circulaire producten te maken. In totaal vertegenwoordigen deze leveranciers 50% van onze jaarlijkse uitgaven, inclusief de uitgaven in verband met onze netwerkactiviteiten.





Circulariteit

Evolueren naar een circulaire economie

Nu de natuurlijke hulpbronnen op aarde geleidelijk uitgeput raken, heeft het lineaire economische 'take, make, waste'-model zijn grenzen bereikt. Het is tijd om het patroon van consumptie en afval te doorbreken en over te stappen naar een **duurzame cirkel van hergebruik**. We streven naar een circulaire economie: een concept dat gebaseerd is op het idee grondstoffen **niet langer uit te putten maar ze opnieuw te gebruiken**. Dit zorgt ook voor minder vervuiling en afvalproductie en geeft de natuurlijke hulpbronnen de kans zich te herstellen.

In 2021 hebben we vijf algemeen aanvaarde circulaire bedrijfsmodellen onderzocht en de domeinen in kaart gebracht die relevant zijn voor Proximus als telecomoperator. Deze drie domeinen – **toestellen, netwerk & datacenters en vastgoed & facility diensten** – werden geëvalueerd op basis van hun maturiteit en de initiatieven die al werden genomen. We knappen bijvoorbeeld onze toestellen op en bieden refurbished telefoons aan in onze productcatalogi. Bovendien zijn onze toestellen zo ontworpen dat ze gemakkelijk kunnen worden opgeknapt.

Proximus past de meeste circulaire modellen toe die relevant zijn voor telecombedrijven

De 5 circulaire bedrijfsmodellen	Toestellen	Netwerk & datacenters	Vastgoed & facility diensten
1 Circulaire instroom	<ul style="list-style-type: none"> • Baseline & doelstelling voor CPE • Aanbod van opgeknapte telefoontoestellen • Fairphone in catalogus • Herontwerp CPE uitgevoerd 	Evaluatie netwerkontwerp	Nieuw circulair gebouw voor de hoofdzetel
2 Delen van platformen		Delen van mobiele netwerken	
3 Product-as-a-Service (bv. leasemodel)	CPE-as-a-Service-model (consumersegment) Smartphone-as-a-Service-model (bedrijfssegment)		
4 Verlenging gebruik van producten	Herstellen & opknappen van toestellen	Doorverkoop van netwerkuitrusting	Hergebruik van meubilair en goederen
5 Terugwinning van grondstoffen (Recyclage einde levensduur)	Inzamelprogramma voor CPE & smartphones	Recyclage na uitfasering van het netwerk	

CPE: Customer Premise Equipment (Apparatuur op de locatie van de klant).

Verwezenlijkingen in 2021

Toestellen

We nemen diverse initiatieven om de hoeveelheid afval uit **toestellen** te verminderen door ze te **herstellen, te verkopen of op te knappen**.

- In ons **distributiecentrum** in Courcelles worden modems, decoders, voedingen, Wi-Fi Boosters en smartphones **ter plaatse opgeknapt**. Eind 2021 hadden, na zorgvuldige inspectie en tests, 845.000 toestellen een tweede leven gekregen.
- Met ons initiatief **Don't Miss the Call** zamelen we oude mobiele telefoons in om op te knappen of te recyclen. Toestellen die niet langer geschikt zijn voor hergebruik worden door onze partner Umicore gerecycleerd, zodat de waardevolle grondstoffen in de toestellen opnieuw kunnen worden gebruikt. Onze ambitie voor 2021 was om 150.000 telefoons in te zamelen. Ondanks de impact van corona hadden onze winkels en partnerbedrijven eind 2021 80.000 oude gsm's ingezameld.
- Sinds september 2021 bieden onze Proximus-winkels en onze online shop klanten **refurbished smartphones** aan als alternatief voor nieuwe toestellen. Deze toestellen worden grondig gecheckt en hebben een waarborg van twee jaar, net als nieuwe mobiele telefoons. Informatie over het opknappen en recyclen van toestellen is ook online beschikbaar voor onze klanten.
- Het Engage Pack voor bedrijfsklanten maakt het mogelijk om **smartphones en tablets te leasen** volgens het 'Device-as-a-

Service'-model. Nadat het contract van een toestel is afgelopen, wordt het, afhankelijk van zijn toestand, gerecycleerd of verkocht op de tweedehandsmarkt. In 2021 hebben we contracten gesloten voor 12.500 Packs (wat het totaal op 17.000 Packs brengt).

Netwerk

- Wanneer we onze kopernetwerken vervangen door fiber, recupereren we de koperkabel om hem te recyclen. In 2021 hebben we **859 ton koperkabel** teruggewonnen waarvan 811 ton van het netwerk.
- We zijn gestart met de uitvoering van de overeenkomst die we in 2021 met Orange Belgium hebben gesloten voor een **gedeeld mobiel toegangsnetwerk** (MWingz). Overtollig materiaal afkomstig van de ontmantelde mobiele sites, zoals antennes, pylonen en RAN-apparatuur, wordt gerecycleerd of verkocht om het een tweede leven te geven.

Gebouwen

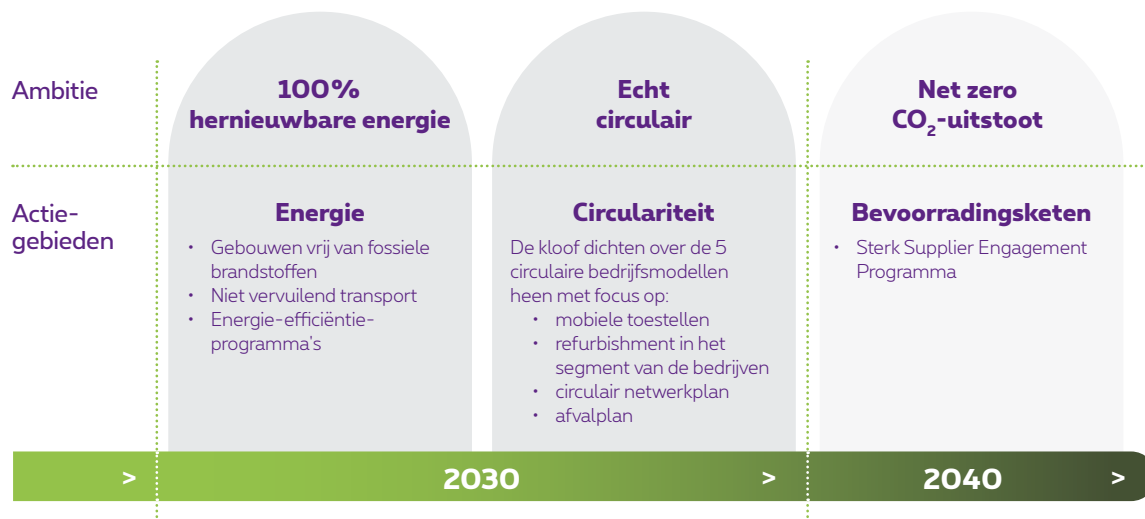
- Voor de renovatie van onze **hoofdzetel in Brussel** werken we samen met bouwbedrijven die zich houden aan een reeks duurzaamheidscriteria met betrekking tot circulariteit.
- We zullen ook zo veel mogelijk materiaal van onze gebouwen recyclen en andere circulaire principes onderzoeken.

De toekomst

Bij onze toekomstige initiatieven zullen we onze uitstoot op twee verschillende manieren aanpakken. Enerzijds zullen we **komaf maken met het gebruik van fossiele brandstoffen** in onze gebouwen en wagenparken en ervoor zorgen dat onze leveranciers en partners ons voorbeeld volgen. Anderzijds zullen we **ons toeleggen op efficiëntieprogramma's** die het hoge energieverbruik van onze telecominfrastructuur verminderen.

We verbinden ons ertoe om **circulariteit te integreren in alles wat we doen**. Of het nu gaat om de uitrol of vernieuwing van ons netwerk, de nieuwe producten en diensten die we lanceren, het recyclen van afgedankte netwerkcomponenten of de keuzes die we maken bij het renoveren van onze hoofdzetel, we denken altijd na over hoe we de principes van circulariteit het beste kunnen toepassen.

Energie, circulariteit & toeleveringsketen zijn de belangrijkste gebieden om onze ambities net zero CO₂-uitstoot en echt circulair zijn, te bereiken



Energie

Om onze ambitie waar te maken om tegen 2030 100% hernieuwbare energie te gebruiken - en dus koolstofneutraal te zijn zonder compensaties - zullen we in de periode 2021-2030 € 17 miljoen investeren. We zullen onze technische gebouwen verder uitfasen, onze hoofdzetel in Brussel renoveren en onze andere kantoorgebouwen uitrusten met alternatieve verwarmingstechnologieën. Daarnaast zullen we de transitie naar niet-vervuilend vervoer voortzetten door ons wagenpark te elektrificeren en alternatieve vormen van vervoer te onderzoeken.

In de komende vijf jaar zal het dataverkeer naar verwachting met 400% toenemen, een groei met 35% per jaar, met een hoger energieverbruik tot gevolg. Om het elektriciteitsverbruik ondanks de groeiende vraag op hetzelfde peil te houden, zullen we initiatieven nemen om het netwerk energiezuiniger te maken, zoals:

- Een versnelde uitrol van het fibernetwerk en de ontmanteling van de bestaande infrastructuur.

- De consolidatie van ons mobiele netwerk, investeringen in 5G-energie-efficiëntie en bijkomende initiatieven inzake advanced analytics.

Een van de belangrijkste voordelen van 5G is dat het is ontworpen om energiezuiniger te zijn en daarom beschikt over ingebouwde gekalibreerde efficiëntiemechanismen.

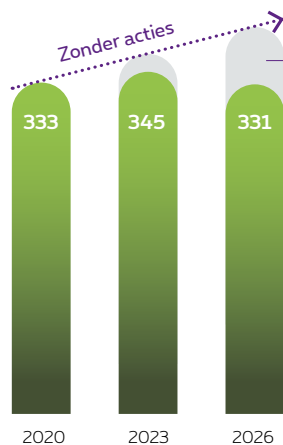
Op lange termijn wordt verwacht dat deze mechanismen het energieverbruik van het toekomstige netwerk met een factor tot 10 zullen verminderen in vergelijking met het energieverbruik van 4G-netwerken.

Ondanks de verwachte grote toename van het dataverkeer zal de toename van het energieverbruik van ons mobiel netwerk dankzij de energie-efficiëntie van 5G beperkt blijven tot 40% tegen 2026.

Dit wordt voornamelijk bereikt door het activeren van getrapte slaapstanden. Het basisprincipe is eenvoudig: een of meer 5G componenten worden selectief uitgeschakeld als er geen verkeer is. Deze groene ICT-initiatieven werden grondig onderzocht en zullen vanaf het begin van de uitrol worden toegepast.

Vlak elektriciteitsverbruik dankzij onze duurzame netwerkinfrastructuur

Elektriciteitsverbruik (in GWh)



Totale besparing van 20% ten opzichte van business as usual-scenario

- Efficiëntieverbeteringen
- Verbruik van vast & mobiel netwerk + datacenters + technische gebouwen

Bovendien willen we voor ons bedrijf een volledig groene, lokale stroomvoorziening hebben. Vandaag gebruiken we al 100% groene stroom. En tegen 2026 zullen we met meer lokale elektriciteitsbronnen werken via investeringen in een

stroomafnameovereenkomst en langetermijnpartnerships met Belgische producenten van wind- en zonne-energie die aansluiten bij onze verbruikspatronen.

Circulariteit

Om tegen 2030 echt circulair te worden, zullen we verder focussen op circulaire bedrijfsmodellen. Dit zijn onze belangrijkste actiedomeinen:

- **Vaste toestellen:** het gebruik van refurbished toestellen bij bedrijven promoten en doorgaan met het herontwerpen van de toestellen die we op de markt brengen. Onze inspanningen zullen zich toespitsen op een lager energieverbruik en een minimaal gebruik van plastic, grondstoffen en verpakkingen.
- **Mobiele toestellen:** evolueren naar meer circulaire producten en oplossingen voor consumenten en bedrijven.
- **Circulaire baselines definiëren en doelstellingen vaststellen** voor zowel ons netwerk als de apparatuur bij onze klanten.

In 2022 zullen we ook een roadmap ontwikkelen met duidelijke stappen om onze **zero waste-ambities tegen 2030** waar te maken.

Toeleveringsketen

Aangezien het grootste deel van onze resterende koolstofvoetafdruk zich in onze toeleveringsketen bevindt, zullen we **nauw blijven samenwerken met onze leveranciers** om tegen 2040 onze zero waste-ambitie te kunnen realiseren. We zullen hen aanmoedigen om hun koolstofvoetafdruk te verkleinen en zelf duurzamere bevoorradingsketens in gebruik te nemen.

Het Manifest dat onze leveranciers ondertekenen is een eerste stap. Via ons **Supplier Engagement Program**, dat in 2022 vorm zal krijgen, zullen we gedetailleerde verwachtingen en KPI's voor onze leveranciers vastleggen en duidelijke, **bindende engagementen** opleggen. We streven ernaar om hen aan boord te krijgen en samen te werken bij het definiëren en het bereiken van deze doelstellingen. Het programma zal een gediversifieerde aanpak vereisen gebaseerd op de verschillende niveaus van rijpsheidsmaturiteit bij de verschillende leveranciers.

Klanten in staat stellen hun voetafdruk te verkleinen

Naast het verlagen van onze eigen uitstoot, kunnen we onze klanten in staat stellen hetzelfde te doen, en zo **als katalysator te fungeren in de groene transitie van België**. Hoe? Door samen te werken met onze klanten en partners, en innovatieve, groene oplossingen te ontwikkelen. Slimme oplossingen in domeinen als landbouw, financiën en bouw kunnen andere sectoren en ook

consumenten helpen hun koolstofuitstoot te verminderen. Zo dragen we bij tot positieve veranderingen voor het klimaat.

In 2021 hebben onze oplossingen, zoals bijvoorbeeld voor videoconferentie, bedrijfsklanten geholpen hun koolstofvoetafdruk te verminderen met in totaal 502 kton.

MyFootprint



Enkele initiatieven die consumenten en bedrijven in staat hebben gesteld hun koolstofvoetafdruk te verkleinen:

MyFootprint: beschikbaar in de MyProximus-app om klanten een idee te geven van hun eigen koolstofuitstoot.

Banx: de digitale app voor duurzaam bankieren.

aug•e: het platform voor slimme gebouwen dat samen met BESIX en i.Leco werd gelanceerd.

In november 2021 hebben Proximus en de stad Mechelen de handen in elkaar geslagen voor een proefproject waarbij **laadstations voor elektrische voertuigen** worden aangesloten op straatkasten voor telecomapparatuur van Proximus. Als het project slaagt, zullen duizenden nieuwe laadpunten kunnen worden gecreëerd.



De komende jaren willen we een voortrekkersrol spelen in de groene transitie van België en onze klanten en de maatschappij in staat stellen hun CO₂ voetafdruk te verminderen. Daartoe zullen we hun inzicht geven in hun voetafdruk en tips en tricks meegeven

om die te verbeteren. Via ons gigabitnetwerk zullen we innovatieve digitale oplossingen stimuleren die het potentieel hebben om de koolstofuitstoot te verminderen.

Compliance en erkenning

Proximus wordt internationaal erkend omwille van zijn duurzaamheidsinspanningen.

Het 'CO₂ Neutral'-label

Sinds 2016 is Proximus erkend als een CO₂-neutraal bedrijf voor zijn eigen activiteiten. We hebben dit bereikt dankzij aanhoudende inspanningen op het gebied van vervoer, verwarming en elektriciteitsverbruik. De koolstofuitstoot die we nog niet kunnen verminderen, compenseren we door projecten te ondersteunen die de uitstoot in ontwikkelingslanden verminderen.

CO₂logic en Vinçotte, een onafhankelijk keuringsorganisme, ontwikkelden het 'CO₂ Neutral'-label, dat gebaseerd is op de internationaal erkende PAS2060-norm.

CDP

In 2021 kreeg Proximus een Climate Change A-score, een erkenning voor onze initiatieven op het gebied van klimaatverandering. Proximus is ook erkend als '2021 CDP Supplier Engagement Leader'.

Het jaarlijkse proces van toekenning van een milieuscore door CDP, een wereldwijde non-profitorganisatie op milieugebied, wordt erkend als de gouden standaard voor de milieutransparantie van bedrijven. CDP beoordeelt deelnemende bedrijven op basis van de volledigheid van de rapportering, het bewustzijn en het beheer van milieurisico's en het toepassen van best practices inzake milieuleiderschap, zoals het stellen van ambitieuze en zinvolle doelen.

SBT - Science Based Targets

Proximus was de eerste telecomoperator met een goedgekeurd SBT (WB2C) in 2016 om zijn directe uitstoot van broeikasgassen (voor de periode 2015-2025) met 30% en zijn indirecte uitstoot (voor de periode 2014-2040) met 50% te verminderen.

In 2021 heeft Proximus de SBT van 1,5°C onderschreven en in 2022 zullen we onze doelstellingen laten valideren in overeenstemming met de nieuwe SBTi Corporate Net-Zero Standard die in oktober 2021 werd gelanceerd.

Het Science Based Targets-initiatief (SBTi) stimuleert ambitieuze klimaatacties in de privésector door bedrijven in staat te stellen wetenschappelijk onderbouwde emissiereductiedoelstellingen vast te stellen.

RE100

Het RE100-initiatief erkent dat Proximus zijn doelstelling om 100% van zijn elektriciteit uit hernieuwbare energie te halen, heeft bereikt.

RE100 is een wereldwijd initiatief dat honderden grote en ambitieuze bedrijven samenbrengt die zich inzetten voor 100% hernieuwbare energie met als doel de overgang naar koolstofvrije netwerken op grote schaal te versnellen.

EcoVadis

In 2021 kreeg Proximus voor de vijfde keer op rij een Gold-label van EcoVadis.

EcoVadis stelt bedrijven in staat om hun milieu- en maatschappelijke prestaties en die van hun leveranciers te beoordelen aan de hand van een vragenlijst over milieu, arbeidspraktijken, eerlijke handelspraktijken en duurzaam inkopen, wat resulteert in een globale score voor het bedrijf. EcoVadis is wereldleider op het gebied van duurzaamheidsbeoordelingen van bedrijven, informatie en collaboratieve tools voor prestatieverbetering voor wereldwijde bevoorradingsketens.

Lean & Green 2 stars

Het Proximus Distribution Center in Courcelles kreeg het 'Lean & Green 2 Stars'-label voor zijn milieu-inspanningen, omdat het zijn koolstof uitstoot met 30% heeft verminderd sinds 2015. Hiermee is Proximus het eerste bedrijf in België dat in één keer dit 2 Star-label krijgt.

Het 'Lean & Green Europe'-programma wordt sinds 2014 in Wallonië uitgerold door Logistics met als doel de koolstofuitstoot binnen vijf jaar met ten minste 20% te verminderen. Deelnemende ondernemingen stellen een 'Lean & Green Europe'-actieplan op, dat slaat op minstens 50% van de uitstoot die ze genereren door hun transport en logistiek.



Bijdragen aan een digitale samenleving

Proximus wil dat **iedereen kan gebruikmaken van technologie** in deze wereld die steeds digitaler wordt. Want hoewel de digitalisering van onze economie veel kansen biedt, brengt ze ook nieuwe uitdagingen mee.

Vertrouwen is van cruciaal belang om mensen ertoe aan te zetten digitale kansen te grijpen. Omdat we een **voortrekkersrol** willen spelen **bij het uitbouwen van de digitale samenleving** in België, willen we ervoor zorgen dat onze digitale diensten en producten veilig, inclusief en toegankelijk zijn voor iedereen, ongeacht fysieke capaciteit, economische of culturele afkomst, opleiding of leeftijd.

De digitale kloof dichten

Onze initiatieven focussen op jongeren, senioren en mensen met een handicap. We ondersteunen ook mensen en gezinnen die op hun budget moeten letten. **Dit is hoe we bijdragen aan het dichten van de digitale kloof:**

- We verbinden en benutten een nationaal netwerk van stakeholders om knowhow te delen en digitale inclusie tot stand te brengen.
- We investeren in de vorming van mensen van alle leeftijden en achtergronden.
- We maken digitale technologie toegankelijk voor iedereen.

We zijn actief betrokken bij het ontwikkelen van een veiligere digitale samenleving. Door een infrastructuur te bouwen die **bestand is tegen cyberaanvallen** en hoge normen te hanteren inzake privacy en gegevensbescherming willen we iedereen in staat stellen gebruik te maken van technologie.

Door samenwerkingsverbanden en investeringen in onderwijs helpen we mensen de digitale vaardigheden te verwerven die ze nodig hebben om zich te ontplooiën in de digitale wereld. Dit zal de inzetbaarheid helpen vergroten en ervoor zorgen dat de **digitale jobs van de toekomst** worden ingevuld - een bepalende factor voor het succes van onze digitale economie.

” We helpen mensen de digitale vaardigheden te verwerven die ze nodig hebben om zich te ontplooiën in de digitale wereld.



DigitAll: de alliantie voor digitale inclusie

DigitAll, een alliantie met BNP Paribas Fortis en Proximus als hoofdpartners, heeft **digitale inclusie hoog op de agenda** gezet en is vastbesloten om acties te lanceren die de digitale kloof in België zullen verkleinen.

In september 2021 bracht DigitAll verschillende Belgische overheden en een dertigtal bedrijven, overheidsinstanties en maatschappelijke organisaties samen om het thema digitale inclusie aan te pakken. Hiertoe ondertekenden de verschillende partners het **Digital Inclusion Charter**.

Jong en oud empoweren dankzij opleiding

MolenGeek

We zijn een van de partners van MolenGeek, een organisatie die kansarme werkzoekenden met ondernemingszin helpt een **loopbaan uit te bouwen in de nieuwe digitale wereld**. Jongeren kunnen een opleiding volgen en begeleiding krijgen om hun eigen bedrijf op te starten. In 2021 breidde MolenGeek zijn activiteiten uit naar Charleroi met CharleWood en naar Borgerhout met BorgerHub.

School19

Proximus is een van de stichtende partners van School 19, de eerste gratis Belgische codeerschool. Sinds de lancering in 2018 bood Proximus stageplaatsen aan tien studenten van School 19 aan. Deze stagiairs hebben gewerkt op projecten rond data analytics en webontwikkeling. Vijf van hen zijn inmiddels door Proximus aangeworven.

In 2021 moedigde School 19 nog meer studenten aan om een beroep te doen op haar diensten, zodat werkzoekenden, en vooral vrouwen, baat kunnen hebben bij deze opleidingen. In totaal volgden 306 studenten een opleiding bij School 19.

Technobel

We zijn een van de oprichters en jarenlange partner van Technobel, dat ICT-opleidingen voor werkzoekenden, en informatie- en sensibiliseringsinitiatieven voor burgers, scholen en professionals organiseert. In 2021 heeft Technobel een **breed opleidingsaanbod** uitgewerkt met digitale omscholings- en bijscholingscursussen.

Bednet en ClassContact

We hebben een partnership met Bednet en ClassContact, twee verenigingen die het voor **langdurig zieke kinderen mogelijk maken thuis of in het ziekenhuis les te blijven volgen** d.m.v. videoconferentieoplossingen.

We ondersteunen deze organisaties door internetverbindingen en financiële steun aan te bieden. In 2021 hebben Bednet en ClassContact 1.571 kinderen geholpen, tegenover 1.277 in 2020. We verbinden ons ertoe om deze organisaties verder te steunen om meer kinderen te helpen. In 2022 verwacht Bednet minstens 1.000 kinderen te helpen en ClassContact minstens 100.



Digitale technologieën voor iedereen toegankelijk maken

Toestellen

We testen de toegankelijkheid van nieuwe smartphones en tablets met de vereniging **Passe Muraille**. Via een onafhankelijk panel van mensen met een handicap garanderen zij dat **onze toestellen aan ieders behoeften voldoen**. In onze onlinecatalogus gebruiken we pictogrammen om aan te duiden welke toestellen aangepast zijn voor gebruikers met een beperking.

In 2021 werden 20 nieuwe toestellen getest alvorens ze op te nemen in ons aanbod. 55% van de geteste toestellen werd toegankelijk geacht voor ten minste vijf categorieën van handicap (tegenover 73% in 2020).

Digitale platformen

Sinds 2020 zijn onze websites, Proximus.be en Proximus.com, toegankelijk voor mensen met gehoorproblemen of een visuele beperking.


In 2021 hebben we **de toegankelijkheid van onze MyProximus- en Pickx-apps voor mensen met een beperking verbeterd**. Op een aantal zenders van Pickx bieden we ondertitels en audiobeschrijving aan. We breiden deze functionaliteit uit naar andere zenders en naar programma's in onze 'op aanvraag'-catalogus. Tegen 2024 zal 25% van de programma's in deze catalogus een audiobeschrijving en 25% ondertiteling hebben.



Scholen

Samen met **Signpost** , de marktleider in België voor IT-oplossingen in het onderwijs, hebben we in 2021 Academic Connect gelanceerd. Academic Connect **stelt leerkrachten en studenten in staat om digitale innovatie te omarmen** en zich **nieuwe manieren van leren** eigen te maken.

Afgelegen gebieden

We hebben de connectiviteit verbeterd in landelijke gebieden en zogenaamde 'witte zones', plaatsen waar een gebrek aan goede connectiviteit bestaat. Zo maken we onze diensten beschikbaar voor mensen in minder dichtbevolkte gebieden. 

Digitaal vertrouwen opbouwen en werken aan digitale veiligheid

Bij de ontwikkeling van nieuwe infrastructuur en digitale diensten is veiligheid onze topprioriteit. Om onze klanten een **veilige ICT-omgeving te garanderen**, bieden we hun oplossingen om zichzelf te beschermen en houden we onze medewerkers op de

hoogte van de nieuwste veiligheidspraktijken. En omdat digitale bedreigingen de landsgrenzen overstijgen, werken we nauw samen met nationale en internationale cyberautoriteiten.

Cybersecurity binnen ons bedrijf

In 2021 heeft Proximus € 6,8 miljoen geïnvesteerd in zijn **Corporate Cyber Security Program**. Deze investering helpt ons bedrijf cyberbestendiger te maken en onze klanten best-in-class beveiligde diensten en netwerken aan te bieden. Ons Corporate Cyber Security Program versterkt ook de bescherming van onze kritieke infrastructuur. Enkele resultaten voor 2021:

	Resultaat 2020	Resultaat 2021
Aantal incidenten en alarmen behandeld door het Cyber Security Incident Response Team (CSIRT)	1.052 incidenten 34.912 alarmen	694 incidenten 33.352 alarmen
Aantal pogingen tot social engineering t.o.v. onze medewerkers.	349 gevallen	152 gevallen
Cyber Security Resilience Index	92,59%	96,67%

Daarnaast hebben we **onze klanten geholpen** om actie te ondernemen bij cyberincidenten. In 2021 heeft het Cyber Security Incident Response Team (CSIRT) veiligheidsevaluaties uitgevoerd voor de FOD Mobiliteit, de Nationale Loterij en het CHwapi in Doornik.

Ook blijven we zowel onze bedrijfsgegevens als de privacy van onze klanten beschermen. Daarom werken we voortdurend onze

systemen voor **Identity and Access Management (IAM)** bij. Onze systemen voor IAM maken gebruik van biometrie om een betere en veiligere gebruikerservaring te bieden. Dit alles is van cruciaal belang voor onze transformatie tot een digitaal native bedrijf.

Om aan te tonen dat de veiligheid van onze klanten en stakeholders vooropstaat, zijn we houder van een **Trusted Introducer-certificaat** en van **vier ISO 27001-certificaten** voor de housing en hosting in onze datacenters, ons Remote Operations Center en ons Explore-assortiment voor bedrijfsconnectiviteit.

We houden ons aan de wettelijke beperkingen voor leveranciers met een hoog risico en aan de wettelijke beperkingen voor toegang tot kritieke infrastructuur. Onze **policy's** verzekeren dat onze leveranciers onze klanten altijd de nieuwste softwareversies aanbieden om kwetsbaarheden in de software te elimineren. Bij de invoering van nieuwe technologieën maken diepgaande **penetratietests inzake cybersecurity** deel uit van onze standaardprocessen.

Vanaf 2022 zullen we meer inspanningen en budget investeren in cybersecurity, dat een topprioriteit blijft voor Proximus en zijn belangrijkste stakeholders.

Cybersecurity voor onze klanten

Sinds de uitbraak van de pandemie werd **wereldwijd een toename** van het aantal cyberaanvallen waargenomen met meer doelgerichte en gesofisticeerde phishingcampagnes.

Het aantal **phishingcampagnes** waarbij onze klanten het doelwit waren en waarbij men zich voordeed als onze Proximus-merken ging in stijgende lijn, met 166 aanvallen in 2021, tegen 133 in 2020. Het CSIRT heeft vastgesteld dat klanten steeds vaker phishingberichten via sms ontvingen.

Onze klanten hebben deze nummers ook sneller dan voorheen geblokkeerd. Door van dichtbij te monitoren en doeltreffend te reageren, voorkwam het CSIRT in 2021 dat **1.131.110 klanten** frauduleuze websites zouden bezoeken.

Sinds november 2020 werkt Proximus samen met het Centre for Cyber Security Belgium in het kader het **Belgian Anti-Phishing Shield (BAPS)** project, gelanceerd om onze klanten te beschermen. Het BAPS, een initiatief van Proximus, laat alle Belgische telecomoperatoren toe om phishingwebsites die door het Centre for Cybersecurity werden geïdentificeerd en gecontroleerd, te blokkeren.

Naast phishing heeft Proximus in 2021 nog een nieuwe en verontrustende trend vastgesteld. **Distributed Denial of Service-aanvallen (DDoS)** veroorzaakten storingen bij Belgische ondernemingen en overheidsbedrijven. Ze overspoelden verschillende overheidsdiensten met zoveel gegevens dat ze niet meer konden functioneren. Daarom hebben we extra geïnvesteerd in de beveiliging van ons netwerk om de bescherming tegen

DDoS-aanvallen te verbeteren. Onze acties hadden succes: in 2021 hebben we DDoS-aanvallen die op ons gericht waren effectief afgewend, zodat onze klanten geen hinder ondervonden.

In december 2021 lanceerde Proximus **Cyber Care** in samenwerking met **AXA**. Proximus is hiermee de eerste operator op de Belgische markt die een **verzekering** van dit type lanceert. Cyber Care biedt 4 uur per dag, 7 dagen per week hulp en juridische, financiële, psychologische en technische bijstand aan slachtoffers van internetfraude. De verzekerde kan ook verdacht

gedrag op internet signaleren, zodat Proximus preventief kan optreden.

Publiek bewustzijn blijft de beste manier om het risico op aanvallen te verminderen. Het CSIRT plaatst waarschuwingen op sociale media wanneer een nieuwe phishingcampagne wordt gedetecteerd. Bovendien volgde het Security Operations Center van Proximus in 2021 33.908 belangrijke gebeurtenissen op, waarschuwde het bedrijfsklanten in geval van incidenten en loste ze de incidenten op.



Cybersecurity voor het grote publiek en instellingen

Uitwisselen van kennis en ervaring is voor organisaties van essentieel belang om bestand te zijn tegen cyberaanvallen. In 2021 behandelde Proximus 350 aanvragen van wetshandhavingsautoriteiten om de toegang tot websites te

blokkeren. **We werken nauw samen met de gerechtelijke autoriteiten** in het kader van strafbare feiten, zoals het bezit en de verspreiding van beelden die verband houden met kinderporno.

Onze partnerships

- Op nationaal niveau blijven we een geëngageerde partner van **BE-Alert**, een waarschuwingssysteem waarmee de Belgische overheid in crisissituaties de klok rond nieuws en informatie kan verspreiden.
- **De Belgische Cyber Security Coalition**, waarvan we een van de stichters zijn, is een samenwerkingsplatform van 124 experts inzake cybersecurity uit de openbare en de privésector en de academische wereld.
- We werken nauw samen met andere Europese telecomoperatoren via het **ETIS-platform**, waar we voorzitter zijn van de veiligheidswerkgroep. Vandaag is veiligheid van 5G een topprioriteit.
- We werken samen met het **European Network & Information Security Agency (ENISA)** om de evolutie van de regelgeving beter te begrijpen.
- Om op de hoogte te blijven van nieuwe cyberdreigingen, werken we ook samen met de **NAVO**, **Europol** (Cybercrime Centre) en **Interpol** (Global Cybercrime Expert Group).

Sensibiliseren voor cybersecurity

Door de digitale transformatie en de toegenomen cyberdreiging is het meer dan ooit nodig om onze medewerkers en de samenleving in het algemeen bewust te maken voor cybersecurity.

Onze medewerkers opleiden

In 2021 organiseerden we een digitale Security Week voor onze medewerkers. In totaal namen 2.268 medewerkers deel aan veertien digitale informatiesessies en vijf Cyber Security Learning Guild-sessies over fysieke en digitale veiligheid thuis. Er werd speciale aandacht besteed aan veilige werkomgevingen om onze bedrijfscontinuïteit te waarborgen.

” De noodzaak van bewustmaking voor cybersecurity is groter dan ooit.



Wegens de toename van het aantal phishingaanvallen hebben we de waakzaamheid van onze medewerkers voor **phishing via social engineering** verder getest. We hebben frequentere en meer gediversifieerde interne phishingsimulaties georganiseerd. Op die manier zorgen we ervoor dat onze medewerkers bedreven zijn in het herkennen van phishingberichten.

We hebben onze medewerkers opgedragen **verdachte mails te melden** aan het Computer Security Incident Response Team (CSIRT) via de knop 'Report Message' in het mailmenu. CSIRT volgt de melding dan op met een analyse. Wanneer een medewerker een verdachte sms ontvangt, kan hij dit via 8444 gratis naar CSIRT sturen. We moedigen de medewerkers ook aan om kwaadwillige e-mails die naar hun persoonlijke e-mailadressen worden gestuurd te melden door de e-mails door te sturen naar Safeonweb via suspicious@safeonweb.be.

Dankzij deze meldingen kan het Centre for Cybersecurity België (CCB) actie ondernemen om te voorkomen dat anderen het

slachtoffer worden van phishing. In samenwerking met Proximus blokkeert het CCB alle verdachte links.

Ook op het gebied van **wachtwoordloze authenticatie** werd goede vooruitgang geboekt. Eind 2021 hadden 12.000 medewerkers 'Windows Hello for Business' op hun computer geactiveerd, een applicatie waarmee veilig en gemakkelijk kan worden ingelogd via een pincode of vingerafdruk.

Bovendien blijft de **Proximus Corporate University (PCU)** opleidingsprogramma's voor cybersecurity ontwikkelen. In 2021 is PCU gestart met een cursus waarin de basisprincipes van cybersecurity worden uitgelegd. Alle medewerkers die belangstelling hebben voor het onderwerp kunnen eraan deelnemen. Daarnaast bieden we interne opleidingsprogramma's aan zoals 'Building the Future'. Eind 2021 volgden 70 medewerkers een cybersecuritycursus als voorbereiding op het CISSP-certificaat.

Sensibilisering van het grote publiek

Tweemaal per jaar neemt Proximus deel aan de **Internet Safe & Fun Days**. Onze medewerkers, opgeleid door onze partnerorganisatie Child Focus, bezoeken dan basisscholen om kinderen bewust te maken rond veilig en verantwoord internetgebruik. In 2021 bereikten we 10.020 kinderen in 167 scholen (tegenover 7.875 kinderen in 142 scholen in 2020).

We hebben ook de handen in mekaar geslagen met het **Centre for Cyber Security België** (CCB) en de **Cyber Security Coalition** voor de 7^e nationale mediacampagne rond cybersecurity. In 2021 lag de nadruk van de campagne op phishing.

Veiligheid en vertrouwelijkheid van klantgegevens

Voor een telecombedrijf en leverancier van digitale platformen zoals Proximus behoren data tot de kern van de aangeboden diensten. Het is dan ook vanzelfsprekend dat we ervoor zorgen dat **de gegevens van onze klanten vertrouwelijk en veilig blijven**. Daartoe hanteren we binnen ons bedrijf strikte regels en policy's die in overeenstemming zijn met de GDPR en de e-privacyrichtlijn.

Meer informatie is te vinden in de Corporate governance-verklaring op pagina 83.

Om onze klanten in staat te stellen hun gegevens en privacyvoorkeuren eenvoudiger te beheren, verbeteren we onze MyProximus-interfaces voortdurend.

Maatschappelijk engagement

Dat we iets kunnen teruggeven aan de samenleving is voor ons van groot belang. Dit doen we door zowel nationale en internationale projecten als lokale initiatieven in de buurt van Proximus-kantoren in België te ondersteunen.

Mensen die zich in een moeilijke economische situatie bevinden, **bieden we sociale tarieven aan**. In 2021 konden 160.225 mensen gebruikmaken van onze sociale tarieven, die op sociale of humanitaire gronden werden toegekend (tegenover 179.524 in 2020).

We ondersteunen **Be.Face, een liefdadigheidsorganisatie voor kansarme mensen**. In 2021 hebben we het overschot aan voedsel en drank uit onze kantoren geschonken aan Be.Face om te worden verdeeld in heel België.

In samenwerking met ngo's en humanitaire organisaties hebben

we **gratis wifi** geïnstalleerd op plaatsen waar vluchtelingen en migranten kunnen verblijven in België.

We hebben ook onze steun voortgezet aan **Télévie**, een liefdadigheidsevenement in België dat **geld inzamelt voor kankeronderzoek**. We verlenen technische bijstand, waaronder internet- en telefoonlijnen.

In het kader van onze Don't Miss the Call-campagne hebben we een samenwerking met de non-profitorganisatie **Eight** opgezet. Via dit project ontvangen de inwoners van het dorp Lutala in de Democratische Republiek Congo een **onvoorwaardelijk basisinkomen via hun mobiele telefoons**. Deze geldoverdrachten zijn in november 2021 van start gegaan.



Onze mensen
en onze organisatie
klaarstomen voor
de toekomst



Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst

Door in onze medewerkers te investeren, investeren we in de toekomst. Daarom zetten we in op een **inspirerende, inclusieve werkomgeving** die al onze medewerkers ondersteunt.

De voortdurende evolutie van de markt. De verwachtingen van onze klanten en onze medewerkers. COVID-19. Dit zijn slechts enkele van de redenen waarom we onze manier van werken in de voorbije jaren hebben moeten heruitvinden. We hebben **ons kantoorleven en onze visie op werk heruitgevonden** door een hybride manier van werken in te voeren - zoals blijkt uit de nieuwe invulling van ons hoofdkantoor in Brussel.

Daarnaast werken we aan de **invoering van een agile bedrijfsmodel** in onze hele organisatie. Dit zal ons toelaten de klant centraal te stellen, aan de verwachtingen van de klant te voldoen, ons snel aan te passen aan de immer veranderende markt en de betrokkenheid van de medewerkers nog te versterken.

” We hebben ons kantoorleven en onze visie op werk heruitgevonden door een hybride manier van werken in te voeren.

Deze doelstellingen houden een **belangrijke culturele transformatie voor ons bedrijf** in, waarbij we ernaar streven een omgeving te creëren die zowel onze klanten als onze medewerkers voortdurend nieuwe kansen biedt.

We willen de vaardigheden binnen onze organisatie op peil houden, om te kunnen inspelen op alle nieuwe evoluties. Daarom moedigen we onze medewerkers er bijvoorbeeld toe aan om hun loopbaan in eigen handen te nemen door hun een ruime waaier aan opleidingen ter beschikking te stellen. Om hen voor te bereiden op de taken van de toekomst, leggen we de nadruk op **bijscholing en omscholing** in sleuteldomeinen, terwijl we ook de nodige stappen ondernemen om de beste digitale talenten aan te trekken. Bovendien zullen deze initiatieven ons dichterbij ons doel brengen: door de arbeidsmarkt erkend worden als dé talentontwikkelaar voor de digitale wereld.

Om deze erkenning te krijgen, bouwen we aan een positieve werkomgeving. We geloven dat **diversiteit en inclusie** de creativiteit en innovatie binnen onze organisatie stimuleren. We zullen blijven werken aan een bedrijfscultuur waarin onze medewerkers van elkaar kunnen leren, met elkaar kunnen samenwerken, zich goed voelen, oog hebben voor de collega's en hun volle potentieel kunnen benutten.

We hechten ook veel belang aan het **algemene welzijn**. Via diverse programma's, workshops, campagnes en events stimuleert Proximus de lichamelijke, sociale en mentale veerkracht van zijn medewerkers.

Relevante thema's behandeld in dit hoofdstuk:

- Welzijn op het werk
- Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van de medewerkers

Evolutioneren naar een agile bedrijfsmodel

Om onze organisatie klaar te stomen voor de toekomst en onze transformatie tot een echt klantgericht digitaal bedrijf een boost te geven, gaan we resoluut voor een **agile manier van werken**.

Hierbij kunnen we steunen op onze jarenlange ervaring op dit gebied. Kleine, functieoverschrijdende en autonomere teams

zorgen sneller voor een betere kwaliteit en werken beter samen. Agile teamleden voelen zich nauwer verbonden met hun klanten en zijn creatiever. Geëmpowerde teams tonen een grotere betrokkenheid en de medewerkers hebben er een persoonlijk gevoel van trots bij.

Van een bedrijf met agile teams naar een agile bedrijf

Het optimaliseren van onze agile manier van werken houdt meer in dan nog meer agile teams toevoegen. We willen agile praktijken harmoniseren tussen departementen, formeel nieuwe agile rollen creëren en onze governance aanpassen. In 2021 hebben we **onze organisatiestructuur hertekend** en een grote organisatorische transformatie voor meer dan 4.000 medewerkers in de steigers gezet. We gebruiken een model waarin medewerkers en onderaannemers hiërarchisch gegroepeerd zijn per functie en samenwerken in functieoverschrijdende squads.

Vanaf januari 2022 zullen we onze nieuwe structuur uitrollen. Naast de nieuwe organisatiestructuur en de nieuwe rollen is een **diepgaande culturele verschuiving** vereist om onze agile manier van werken optimaal te kunnen benutten. We zullen onze teams

in staat stellen autonomer te werken en zelf te bepalen hoe ze op de meest efficiënte manier waarde kunnen creëren.

Agile teams werken in snelle cycli van leren en beslissen. Het nieuwe bedrijfsmodel zal Proximus geleidelijk omvormen tot een netwerk van teams die worden **aangestuurd door een #thinkpossible-mindset** en ondersteund door onze gemeenschappelijke waarden: klantgerichtheid, wendbaarheid, samenwerking en verantwoordelijkheid.

In 2022 zullen we op deze cultuur voortbouwen door onze teamleaders te ondersteunen om de leiderschapstijl te ontwikkelen die nodig is om empowerment, groei en betrokkenheid bij onze medewerkers te stimuleren.



Agile operationele teams

Onze operationele teams hebben een **aangepast agile model** nodig dat verschilt van het model dat we hebben ontworpen voor marketing-, productmanagement-, digitale en IT-functies.

Bij de klantendienst loopt een proefproject rond een nieuwe manier van werken in multidisciplinaire teams die een portfolio van klanten in een 'one-stop-shop' bedienen. De teamleden

krijgen de autonomie om vragen te beantwoorden en problemen van de eerste keer op te lossen.

Bij Network Engineering & Operations werken bijna 1.000 mensen dagelijks volgens de 'lean' principes. In 2022 hebben we nog meer initiatieven gepland voor de operationele teams.

De medewerkers klaarstomen voor de toekomst

We willen dat onze medewerkers zich kunnen ontplooiën in een snel veranderende wereld. Daarom bieden we hun de mogelijkheid om verder kennis op te doen en vaardigheden te verwerven, vooral op digitaal vlak. Zo streven we ernaar het

voortouw te nemen bij het uitbouwen van de digitale economie en de samenleving van morgen. Daarnaast willen we de inzetbaarheid van onze medewerkers verzekeren.

Een ruim gamma aan opleidingsmogelijkheden

Proximus biedt een uitgebreid pakket aan leertrajecten. Via het My Learning-platform hebben de medewerkers toegang tot duizenden cursussen in uiteenlopende vormen: van klassikale opleidingen tot digitale modules en e-books.

De onderwerpen variëren van het **aanleren van de basis-beginselen van digitaal werken** tot specifieke cursussen om de medewerkers te helpen bij te blijven met de ontwikkelingen in hun vakgebied. Het platform biedt hun de hulpmiddelen om te bouwen aan hun toekomst en mogelijk een nieuwe wending te geven aan hun loopbaan.

Omdat de coronacrisis klassikale opleidingen heeft bemoeilijkt, heeft Proximus zijn opleidingsaanbod volledig herwerkt en daarbij maximaal gebruikgemaakt van **digitale en virtuele opleidingsmethodes**. Klassikale opleidingen werden altijd met de nodige veiligheidsmaatregel georganiseerd. In 2022 zullen we blijven investeren in de nodige hulpmiddelen om virtuele cursussen met een uitstekende leerervaring mogelijk te maken.

In 2021 hebben we in de aanloop naar de nieuwe agile manier van werken geïnvesteerd in passende coaching voor al onze medewerkers. In samenwerking met de London Business School hebben we leiderschaps cursussen en opleidingen opgezet om innovatie te stimuleren en ontwikkelingskansen voor opkomende talenten te creëren.

Voor 2022 behouden we ons objectief om gemiddeld 40 opleidingsuren per medewerker te halen. In de tijdspanne 2020-2022 zullen we in totaal € 100 miljoen in opleiding hebben geïnvesteerd (inclusief de geïnvesteerde tijd).

Opleidingen bij Proximus in 2021

We hebben **€ 32,34** miljoen geïnvesteerd in omscholing en bijscholing van onze medewerkers.

Elke medewerker volgde gemiddeld **41,3 uren** opleiding, in lijn met onze ambities.



Partnerships voor betere opleidingen

Om betere en meer gevarieerde opleidingsmogelijkheden aan te bieden, hebben we een partnership gesloten met twee organisaties:

- We zetten onze samenwerking met **Technobel** voort. Samen hebben we een specifiek leerpakket ontwikkeld voor de medewerkers op het terrein. In 2021 volgden 435 deelnemers een cursus uit dit aanbod.
- In 2021 hebben we samen met **BeCode** een leertraject gelanceerd om 22 medewerkers op te leiden over de vaardigheden, technologieën en digitale banen van de toekomst.

De beste talenten aantrekken

We streven ernaar erkend te worden als talentontwikkelaar en kweekvijver van digitaal talent. Het blijft onze **topprioriteit** om beschikbaar **talent te laten groeien** en nieuw talent aan te trekken. Daarom bieden we onze medewerkers naast permanente opleiding ook de kans om hun loopbaan te ontwikkelen en nieuwe vaardigheden op te doen binnen het bedrijf. In 2021 zijn 782 medewerkers intern van functie veranderd, tegen 2.146 in 2020.

Proximus blijft investeren in nieuwe vaardigheden en in de toekomstige generaties. Door gericht op **zoek te gaan naar talent** zijn we erin geslaagd 172 medewerkers aan te werven in toekomstgerichte domeinen, zoals data-analisten, UX-designers of IT-analisten. In 2021 hebben we ook 20 management trainees aangenomen. Ze volgen nu een uitgebreid leertraject binnen de onderneming, waardoor ze alle kennis zullen verwerven die nodig is om toekomstige managementfuncties uit te oefenen.

Om onze employer branding naar de externe markt verder te versterken, hebben we een **nieuwe aanwervingscampagne**

gelanceerd. Tegelijk hebben we onze jobsite in een nieuw kleedje gestoken om nieuw digitaal talent aan te trekken voor uiteenlopende functies, van data- en IT-specialisten tot shopmedewerkers en technici.

Aangezien de strijd om talent volop woedt, hebben we ook de **'Bring a Friend'**-campagne gelanceerd: onze medewerkers worden gevraagd om vrienden en familieleden aan te moedigen om bij Proximus te solliciteren.

In 2021 zijn 443 nieuwe medewerkers bij Proximus aan de slag gegaan.



Door gericht op zoek te gaan naar talent konden we toekomstgerichte functies invullen.

De hybride manier van werken omarmen

Toen de coronapandemie uitbrak, hebben we de gelegenheid aangegrepen om het **evenwicht tussen thuiswerk en werk op kantoor** te herbekijken. We hebben rekening gehouden met de milieu-impact van het woon-werkverkeer, het belang van fysiek contact en de voordelen en het gemak die de eigen woning kan bieden.

Uiteraard zal het tijd kosten om nieuwe, slimmere werkgewoonten aan te kweken. En hoewel werken op afstand enorme mogelijkheden biedt, hebben we ook gezien dat er grenzen aan zijn wanneer het lange tijd duurt. We zijn vastbesloten om te groeien naar een nieuw evenwicht tussen werk op kantoor en thuiswerk.

Campus: de werkplek heruitvinden

De pandemie heeft onze perceptie van de werkplek veranderd. We zijn nu onze werkplekken aan het heruitvinden via het **Campus-project**, dat focust op de volgende drie niveaus:

- De medewerkers de keuze laten hoe en waar ze werken.
- De waarde van menselijke contacten omarmen en valoriseren.
- Bijdragen aan de ambities van Proximus inzake decarbonisering en gebouwen zonder fossiele brandstoffen.

Met Campus zal onze hoofdzetel in Brussel worden omgevormd tot een **duurzame en inspirerende digitale campus** die verbonden is met een netwerk van regionale hubs. We zullen de ervaring en de effectiviteit van deze fysieke werkruimten optimaliseren d.m.v. de technologie. Het project zal ons ook in

staat stellen slimmer te werken. Dit ondersteunt onze culturele transformatie en agile manier van werken, met de bedoeling om contact, samenwerking en innovatie te vergemakkelijken. Onze hoofdzetel in Brussel zal eind 2026 klaar zijn.



De juiste digitale tools

Autonoom en efficiënt samenwerken zijn van vitaal belang om hybride te kunnen werken. Om **digitale communicatie te vergemakkelijken**, bieden we onze medewerkers een aantal veilige en gebruiksvriendelijke digitale hulpmiddelen die op elk toestel kunnen worden gebruikt. In het afgelopen jaar hebben we Microsoft Teams volledig uitgerold. Al onze medewerkers gebruiken het platform nu voor hun dagelijkse communicatie, zoals bellen, chatten en virtuele vergaderingen, maar ook om zowel interne als externe samenwerking te ondersteunen.

WAP+, het intranet van Proximus, verbindt onze medewerkers zowel individueel als op organisatorisch vlak. De **applicatie Spencer** helpt hen hun **verlofdagen, afwezigheden en de kalender** van het team op hun mobiele telefoon **te beheren**. Met deze digitale hulpmiddelen kunnen onze medewerkers beter samenwerken en hun persoonlijke efficiëntie maximaliseren.

Een positieve werkomgeving voor iedereen

We streven ernaar een positieve werkomgeving te creëren. Een omgeving waar mensen zich goed en gewaardeerd voelen en waar de werkomstandigheden aangepast zijn aan de persoonlijke behoeften, voor een beter evenwicht tussen werk en privé. Een


omgeving waar de medewerkers veerkrachtig en geëngageerd zijn en op positieve wijze bijdragen tot de groei van onze onderneming.

Diversiteit en inclusie

Diversiteit en inclusie zijn volledig verankerd in Proximus. We vinden het belangrijk de vaardigheden en competenties van alle medewerkers naar waarde te schatten. Door diversiteit en inclusie te bevorderen, leveren we een essentiële bijdrage tot het welzijn

van onze medewerkers en creëren we de beste voorwaarden voor hun persoonlijke en professionele ontwikkeling. Dit helpt ons ook om talent aan te trekken en te behouden.

Daarom is het nodig teams samen te stellen die even divers zijn als onze markt en als de samenleving in het algemeen, om de **duurzaamheid van onze activiteiten te waarborgen**. Diversiteit op de werkvloer helpt om een werkomgeving te hebben die **creativiteit en innovatie** stimuleert en die een afspiegeling is van de diversiteit van onze klanten.

Meer informatie over ons engagement op dit gebied is te vinden in onze verklaring inzake diversiteit en inclusie. 

Welzijn

Welzijn en veerkracht zijn nu meer dan ooit essentieel. Het valt niet te ontkennen: de aanhoudende pandemie en het voortdurende thuiswerk bemoeilijken een gezond evenwicht tussen werk en privé. Ook onze eigen medewerkers ontsnappen niet aan deze uitdaging. Om hun welzijn te verbeteren, hebben we in 2021 de volgende stappen gezet:

- We hebben het **Work Smarter Charter** gelanceerd: een reeks richtlijnen voor de medewerkers die helpen een gezond evenwicht te bewaren en tijdens hun vrije tijd te deconnecteren van het werk. Het charter geeft praktische tips om overdag je batterijen op te laden, slim te vergaderen en even afstand te nemen van je werk.
- 1.072 teamleaders hebben deelgenomen aan **workshops over welzijn en veerkracht**. Ze leerden er hoe ze uitdagingen de baas kunnen, stress signalen kunnen opvangen en steun en begeleiding kunnen bieden aan hun teamleden.
- We hebben onze medewerkers de **Team Connect Kit** aangeboden, een pakket met oefeningen en vier bouwstenen om een gesprek op gang te brengen en de teamgeest en -cohesie in een digitale omgeving te verbeteren.
- We hebben het **FeelGreat@Proximus**-programma voortgezet om een cultuur van lichamelijke, sociale en mentale veerkracht te bevorderen. Dit programma omvat workshops, evenementen, brochures en communicatiecampagnes.

Samen corona overwinnen

Het beheersen van deze gezondheids crisis was een topprioriteit in 2021. We hebben de situatie doorlopend nauwlettend in het oog gehouden en onze interne maatregelen afgestemd op de richtlijnen van de overheid. Zo wilden we onze medewerkers beschermen, onze klanten helpen en de samenleving ondersteunen met onze telecomoplossingen.

Toen de maatregelen kortstondig werden opgeheven en onze medewerkers naar kantoor konden terugkeren, was het van



Diversiteit op de werkvloer helpt om een werkomgeving te hebben die creativiteit en innovatie stimuleert.

Om op de hoogte te blijven van het welzijn van onze medewerkers, houden wij regelmatig **personeelsenquêtes**. Zo komen we meer te weten over hun individuele situatie, hun betrokkenheid en hun motivatie. Dit is vooral nuttig gebleken tijdens de periodes van lockdown. De enquêtes maakten het niet alleen mogelijk te peilen naar de gemoedstoestand van de medewerkers, hun sociale relaties met de collega's en hun evenwicht tussen werk en privé, maar hebben ons ook geholpen de nodige stappen te ondernemen om hun welzijn te verbeteren.

In normale omstandigheden bieden we onze medewerkers en hun gezin verschillende extra diensten aan, zoals **kinderopvang tijdens de zomervakantie en de paasvakantie**. We organiseren ook elk jaar een **Proximus Fun Day** en een **Kids Party**. Door de coronapandemie werden de familiedagen en de kinderopvang helaas geannuleerd. Ze werden vervangen door andere initiatieven, zoals de sinterklaasvouchers voor kinderen van medewerkers of tickets voor de dierentuin of Walibi ter vervanging van de Proximus Fun Day.

Last but not least ondersteunen **social consultants en preventieadviseurs** de medewerkers in verschillende domeinen zoals psychosociale ondersteuning of hulp om ergonomisch te werken.

cruciaal belang hun een veilige werkomgeving te garanderen. Alle nodige gezondheidsmaatregelen werden getroffen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. In juli lanceerden we ons plan voor een geleidelijke terugkeer naar kantoor. De medewerkers kregen opnieuw de gelegenheid om in onze kantoren te werken. In november legde de regering echter strengere regels op na een nieuwe golf van besmettingen. Opnieuw werden nauwgezet alle maatregelen getroffen om onze medewerkers maximale veiligheid te bieden.

Impactvol en verantwoord beheren

82	Governance en compliance
83	Corporate governance verklaring
106	Diversiteit & Inclusie
110	Bezoldigingsverslag
127	Regelgevend kader
133	Het Proximus-aandeel
139	Niet-financiële verslagen
140	Materialiteit en dialoog met de stakeholders
147	Sociaal verslag
158	Milieuverslag
169	EU Taxonomie
171	Tabel van de TCFD
173	GRI content index
179	Geconsolideerde jaarrekening
292	Geconsolideerd jaarverslag
293	Bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management
321	Risicobeheerverslag
334	Interne controle
337	Deskundigheid van de leden van het Audit- en Toezichtscomité
338	Evolutie in de research en developmentactiviteiten
342	Andere inlichtingen

Governance en compliance



Corporate governance verklaring

Het doel van corporate governance (in het Nederlands ‘deugdelijk bestuur’) is een stel regels en gedragingen vast te leggen om ondernemingen behoorlijk te besturen en te controleren, met als uiteindelijk resultaat een verhoogde transparantie. Het is een systeem van controles en afwegingen tussen de aandeelhouders, de Raad van Bestuur, de Gedelegeerd Bestuurder en het Executief Comité. Proximus heeft zich ertoe verbonden de wettelijke en regelgevende bepalingen en de ‘best practices’ na te leven.

Het bestuursmodel van Proximus

Bij Proximus weten we dat correct zakendoen onze exploitatievergunning is. We willen nooit voor ethische dilemma's worden geplaatst en treffen de juiste maatregelen om te garanderen dat onze activiteiten ethisch correct verlopen. Dat betekent in de eerste plaats beschikken over een duidelijk bestuursmodel, waartoe we als naamloze vennootschap van publiek recht worden verplicht door de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven ('de wet van 1991'). Voor aangelegenheden die niet uitdrukkelijk worden geregeld door de wet van 1991, valt Proximus onder het Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen van 23 maart 2019 (het 'Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen') en de Belgische Corporate Governance Code 2020 ('Corporate Governance Code 2020').

De belangrijkste kenmerken van het bestuursmodel van Proximus zijn:

- een Raad van Bestuur die het algemene beleid en de algemene strategie van Proximus vastlegt en toezicht houdt op het operationele management;
- een Audit- en Toezichtscomité, een Benoemings- en Bezoldigingscomité en een Transformatie- en Innovatiecomité opgericht door de Raad van Bestuur binnen zijn structuur;
- een Gedelegeerd Bestuurder, die de verantwoordelijkheid draagt voor het operationele beheer, met inbegrip van, maar niet beperkt tot het dagelijkse bestuur;
- een Executief Comité, dat de Gedelegeerd Bestuurder bijstaat in de uitoefening van zijn bevoegdheden.

Proximus duidt de Corporate Governance Code 2020 als toepasselijke code aan (www.corporategovernancecommittee.be).

We houden ons niet alleen aan de wet, maar willen ervoor zorgen dat elk van onze medewerkers weet welk gedrag niet en wel geoorloofd is. Daarom heeft Proximus een Gedragscode goedgekeurd, die van toepassing is op alle werknemers. De werknemers van Proximus moeten een verplichte opleiding volgen in verband met de toepassing van de principes van de Gedragscode. Daarbovenop hebben we verschillende interne policies om ervoor te zorgen dat onze werknemers het werk ethisch correct uitvoeren.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur bestaat uit niet meer dan veertien leden, waaronder de persoon die is benoemd tot Gedelegeerd Bestuurder. De Gedelegeerd Bestuurder is het enige uitvoerende lid van de Raad van Bestuur. Alle andere leden zijn niet-uitvoerende bestuurders.

De bestuurders worden benoemd voor een hernieuwbare termijn van maximaal vier jaar. Volgens de limieten voor onafhankelijke bestuurders, gedefinieerd in artikel 7:87 van het Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen en in de Corporate Governance Code 2020, is de maximale termijn voor onafhankelijke bestuurders beperkt tot twaalf jaar. De Raad van Bestuur heeft in 2021 besloten dat deze maximumtermijn in de toekomst ook zal gelden voor de niet-onafhankelijke Bestuurders.

De bestuurders worden op de algemene vergadering benoemd door de aandeelhouders. De Raad van Bestuur beveelt uitsluitend kandidaten aan die zijn voorgedragen door het Benoemings- en

Bezoldigingscomité. Het Benoemings- en Bezoldigingscomité zal rekening houden met het principe van redelijke vertegenwoordiging van significante stabiele aandeelhouders en elke aandeelhouder die ten minste 25% van de aandelen bezit, heeft het recht om bestuurders voor te dragen voor benoeming pro rata zijn aandeelhouderschap.

Op basis van deze regel heeft de Belgische Staat het recht om 7 bestuurders voor te dragen. Alle andere bestuurders moeten onafhankelijk zijn in de zin van artikel 7:87 van het Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen en van de Corporate Governance Code 2020 en de Raad moet te allen tijde ten minste 3 onafhankelijke bestuurders hebben.

Proximus is trots op de aanzienlijke vrouwelijke vertegenwoordiging in de Raad van Bestuur. Deze samenstelling en de elkaar aanvullende expertise en competenties van alle bestuurders creëren een dynamiek die het bestuur van de onderneming ten goede komt.

Samenstelling van de Raad van Bestuur

Leden van de Raad van Bestuur benoemd door de Algemene Vergadering op voorstel van de Belgische Staat

Naam	Leeftijd	Functie	Termijn
Stefaan De Clerck	70	Voorzitter	2013 – 2022
Guillaume Boutin	47	Gedelegeerd Bestuurder	2019 - 2024
Karel De Gucht ¹	68	Bestuurder	2015 - 2025
Martine Durez	71	Bestuurder	1994 - 2022
Ibrahim Ouassari ²	43	Bestuurder	2021 - 2025
Isabelle Santens	62	Bestuurder	2013 - 2022
Paul Van de Perre	69	Bestuurder	1994 - 2022

Leden van de Raad van Bestuur benoemd door de Algemene Vergadering

Naam	Leeftijd	Functie	Termijn
Pierre Demuelenaere ³	63	Onafhankelijk bestuurder	2011 - 2023
Martin De Prycker	67	Onafhankelijk bestuurder	2015 - 2023
Catherine Rutten	53	Onafhankelijk bestuurder	2019 - 2023
Joachim Sonne	47	Onafhankelijk bestuurder	2019 - 2024
Agnès Touraine	67	Onafhankelijk bestuurder	2014 - 2022
Catherine Vandendorre	51	Onafhankelijk bestuurder	2014 - 2022
Luc Van den hove	62	Onafhankelijk bestuurder	2016 - 2024

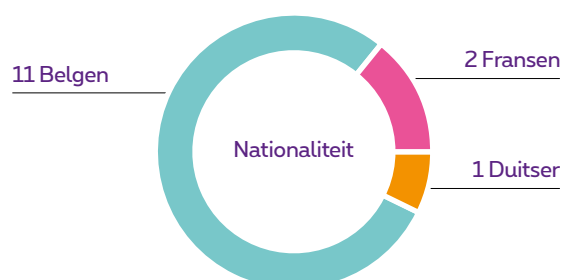
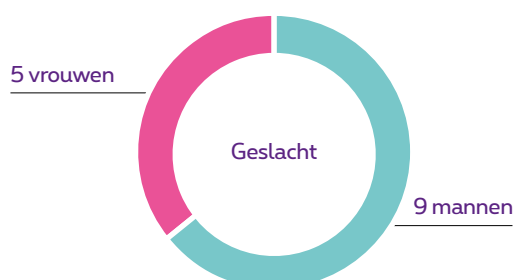
1 Bij besluit van de Algemene Vergadering van 21 april 2021 werd dit mandaat verlengd tot de Algemene Vergadering van 2025

2 Bij besluit van de Algemene Vergadering van 21 april 2021 werd de heer Ibrahim Ouassari benoemd tot de Algemene Vergadering van 2025

3 Bij besluit van de Algemene Vergadering van 21 april 2021 werd dit mandaat verlengd tot de Algemene Vergadering van 2023

Diversiteit in de Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur houdt er rekening mee hoe hij de diversiteit van de Raad van Bestuur inzake geslacht, leeftijd en nationaliteit zal bevorderen wanneer vervangingen en benoemingen worden overwogen. De diversiteitskenmerken voor de Raad van Bestuur kunnen als volgt worden gevisualiseerd:




Werking van de Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur vergadert telkens wanneer het belang van de onderneming dit vereist of wanneer minstens twee bestuurders erom vragen. In principe komt de Raad van Bestuur vijfmaal per jaar op regelmatige tijdstippen samen.

De Raad van Bestuur bespreekt en evalueert ook jaarlijks het strategisch plan op lange termijn in een bijkomende vergadering.

De beslissingen van de Raad van Bestuur worden in principe genomen bij gewone meerderheid van de aanwezige of vertegenwoordigde bestuurders. Voor bepaalde kwesties is echter een gekwalificeerde meerderheid vereist.

De Raad van Bestuur heeft een Charter van de Raad van Bestuur  aangenomen dat, samen met de Charters van de comités van de Raad van Bestuur, uiteenzet volgens welke principes de Raad van Bestuur en zijn comités werken.

Het Charter van de Raad van Bestuur bepaalt onder meer dat belangrijke beslissingen een brede steun moeten genieten, te begrijpen als een kwalitatief concept dat duidt op een effectieve besluitvorming binnen de Raad van Bestuur na een constructieve dialoog tussen de bestuurders. Permanente of ad-hoccomités van de Raad van Bestuur waarin een wezenlijk aantal niet-uitvoerende, onafhankelijke bestuurders overeenkomstig artikel 7:87 van het Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen zetelen, bereiden deze belangrijke beslissingen voor.

Comités van de Raad van Bestuur

Proximus beschikt over een Audit- en Toezichtscomité, een Benoemings- en Bezoldigingscomité en een Transformatie- en Innovatiecomité.

Audit- en Toezichtscomité

Het Audit- en Toezichtscomité (Audit and Compliance Committee, ACC) bestaat uit vijf niet-uitvoerende bestuurders, waarvan de meerderheid onafhankelijk is. Overeenkomstig zijn charter wordt het voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder.

Het Audit- en Toezichtscomité heeft als taak de Raad van Bestuur bij te staan en te adviseren met betrekking tot:

- het proces van de financiële rapportering;
- de efficiëntie van de systemen voor interne controle en risicobeheer van de onderneming;
- de interne auditfunctie van de onderneming en de efficiëntie ervan;
- de kwaliteit, de integriteit en de wettelijke controle van de statutaire en geconsolideerde jaarrekeningen, de financiële rekeningen en de niet-financiële informatie van de onderneming, waaronder de opvolging van de vragen en aanbevelingen geformuleerd door de commissarissen;
- de relatie met de commissarissen van de onderneming en de evaluatie van en het toezicht op de onafhankelijkheid van de commissarissen;

- de conformiteit van de onderneming met de juridische en regelgevingsvereisten;
- de conformiteit binnen de onderneming met de Gedragscode en de Dealing Code van de onderneming.

Het Audit- en Toezichtscomité vergadert minstens éénmaal per kwartaal.

De leden van Audit- en Toezichtscomité zijn: mevrouw Catherine Vandendorre (Voorzitster), de heren Stefaan De Clerck, Pierre Demuelenaere, Joachim Sonne en mevrouw Catherine Rutten.

De meerderheid van de leden van het Audit- en Toezichtscomité heeft uitgebreide accounting- en auditexpertise. De Voorzitster van het Audit- en Toezichtscomité, mevrouw Catherine Vandendorre, heeft naast een master in de toegepaste economie, behaald aan de UCL, bijkomende diploma's in fiscaal recht en financieel risicomanagement. De Voorzitster en de meerderheid van de leden hebben diverse bestuurs- of uitvoerende mandaten in grote Belgische of internationale bedrijven uitgeoefend.

Benoemings- en Bezoldigingscomité

Het Benoemings- en Bezoldigingscomité (Nomination and Remuneration Committee, NRC) bestaat uit vijf bestuurders, waarvan de meerderheid onafhankelijk is. Overeenkomstig zijn charter wordt dit Comité voorgezeten door de Voorzitter van de Raad van Bestuur, die ambtshalve lid is.

Het Benoemings- en Bezoldigingscomité heeft als taak de Raad van Bestuur bij te staan en te adviseren inzake:

- het voordragen van kandidaten voor de Raad van Bestuur en de comités van de Raad van Bestuur;
- de benoeming van de Gedelegeerd Bestuurder en van de leden van het Executief Comité op voordracht van de Gedelegeerd Bestuurder;
- de benoeming van de Secretaris-generaal;
- de bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur en de comités van de Raad;
- de bezoldiging van de Gedelegeerd Bestuurder en van de leden van het Executief Comité;
- de jaarlijkse evaluatie van de bezoldigingsfilosofie en strategie voor alle werknemers en in het bijzonder de bezoldigingspakketten van het Leadership Team;

- het toezicht op de beslissingen van de Gedelegeerd Bestuurder m.b.t. de benoeming, het ontslag en de bezoldiging van het management;
- de opmaak van het bezoldigingsverslag en de presentatie van dat verslag op de Algemene Vergadering;
- aangelegenheden betreffende corporate governance.

Het Benoemings- en Bezoldigingscomité vergadert ten minste vier keer per jaar.

Aan het begin van elk jaar worden de prestaties, de budgetten voor de uitbetaling van de bonussen en de merits, en de stimuleringsplannen op korte en lange termijn onder de loep genomen door het Comité. Op die vergadering worden ook het concept en de strategie van het verloningsbeleid besproken. Het Comité legt ook de targets vast in het kader van de prestatiemeting van de Gedelegeerd Bestuurder en de leden van het Executief Comité aan de hand van Key Performance Indicators.

De leden van het Benoemings- en Bezoldigingscomité zijn: de heren Stefaan De Clerck (Voorzitter), Pierre Demuelenaere, Martin De Prycker, Luc Van den hove en mevrouw Martine Durez.

Transformatie- en Innovatiecomité

Het Transformatie- en Innovatiecomité (Transformation & Innovation Committee, TIC) bestaat uit maximum zes bestuurders. Overeenkomstig zijn charter is de Voorzitter van de Raad van Bestuur ambtshalve lid, en wordt het Comité door hem voorgezeten. Drie leden worden gekozen onder de onafhankelijke bestuurders.

Het Comité voor Transformatie en Innovatie is een permanent comité van de Raad van Bestuur, dat de geselecteerde dossiers bespreekt die voorbereidende reflectie behoeven en die moeten rijpen voordat ze ter beslissing aan de Raad worden voorgelegd. De onderwerpen die besproken worden op het Transformatie- en Innovatiecomité kunnen van verschillende aard zijn en zullen in

de loop van de tijd evolueren, afhankelijk van de behoeften van het bedrijf, zoals bijvoorbeeld: technologie, netwerk, branding/marketing, duurzaamheid, transformatie, HR-vaardigheden, digitalisering ...

Indien aangewezen kan de Raad van Bestuur beslissen om een speciaal ad-hoccomité op te richten voor de behandeling van een specifiek dossier. Dat comité zou dan samengesteld zijn uit leden die over de vereiste ervaring voor dat dossier beschikken.

De leden van het Transformatie- en Innovatiecomité zijn: de heren Stefaan De Clerck (Voorzitter), Karel De Gucht, Martin De Prycker, Luc Van den hove, Paul Van de Perre en mevrouw Agnès Touraine.

Bestuur van duurzaamheid

Duurzaamheid is een integraal onderdeel van onze #inspire2022-strategie en staat onder toezicht van de Raad van Bestuur. Het engagement om duurzaamheid te verankeren in alles wat we doen, wordt gerealiseerd door het te integreren in het operationele management onder toezicht van de Raad van Bestuur en onder de verantwoordelijkheid van de Gedelegeerd Bestuurder en het Executief Comité in de hoedanigheid van de Chief Corporate Affairs als Sustainability Champion. Rapportering en opvolging gebeurt op maandelijkse basis naar het Executief Comité toe, wat besprekingen op basis van feiten en prioritering mogelijk maakt. Via het activiteitenverslag van de Gedelegeerd Bestuurder worden de verwezenlijkingen tweemaandelijks gerapporteerd aan de Raad van Bestuur, die ook elk kwartaal de vooruitgang beoordeelt als onderdeel van de strategische evaluatie van onze #inspire2022-strategie.

Het dagelijks beheer gebeurt via een welomschreven organisatie van duurzaamheidscoördinatoren in alle business units die alle duurzaamheidsgerelateerde projecten beheren met duidelijke deliverables en KPI's. Het wordt aangestuurd door een senior leider die verantwoordelijk is voor Reputatie en Duurzaamheid binnen Corporate Affairs.

Dit jaar hebben we het governanceproces verbeterd door de duurzaamheidsimpact te integreren in elk dossier of initiatief dat op de agenda van de vergaderingen van het Executief Comité komt. Onze duurzaamheidsambities worden weerspiegeld in de STI KPI's, meer details vindt u in het remuneratieverslag op pagina 116.

Verdere informatie over deugdelijk bestuur, naleving en risicobeheer in verband met duurzaamheid is te vinden in het hoofdstuk Compliance & ethische normen van dit bestuursverslag, het verslag over risicobeheer, de verklaring inzake diversiteit en inclusie en de niet-financiële verklaring.

Gedetailleerde niet-financiële cijfers zijn te vinden in de milieu- en sociale verklaringen.

De voortgang bij de beoordeling van de afstemming op de EU-taxonomie en de uitvoering van de aanbevelingen van de Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) wordt toegelicht in de niet-financiële verklaring.

De ambities van de strategie #inspire2022 en de verwezenlijkingen in 2021 zijn te vinden in het tweede hoofdstuk.

Afwijking van de Corporate Governance Code 2020

Proximus voldoet aan de Corporate Governance Code 2020, met uitzondering van twee afwijkingen.

Bepaling 7.6 bepaalt dat een niet-uitvoerende bestuurder een deel van zijn bezoldiging in de vorm van aandelen in de vennootschap moet ontvangen. Vanwege zijn specifieke aandeelhouderschap, met de Belgische Staat als

meerderheidsaandeelhouder, kiest de onderneming ervoor om in dit stadium geen aandelengerelateerde vergoeding in te voeren. Om dezelfde reden voldoet Proximus niet aan bepaling 7.9 die bepaalt dat de Raad van Bestuur een minimumdrempel moet vaststellen voor de aandelen die de leidinggevendenden moeten aanhouden.

Belangenconflict

Binnen de onderneming is een algemene policy i.v.m. belangenconflicten van kracht. Ze verbiedt het aanhouden van financiële belangen die een impact zouden kunnen hebben op de eigen inschatting of de professionele taken en daarbij de Proximus Groep zou kunnen benadelen.

De Raad heeft op 24 februari 2011 een 'related party transactions policy' [\[link\]](#) aangenomen, die in september 2016 werd bijgewerkt, en die alle transacties of andere contractuele verhoudingen tussen de onderneming en de leden van de Raad van Bestuur regelt.

In overeenstemming met artikel 7:96 van het Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen heeft de Gedelegeerd Bestuurder, de heer Guillaume Boutin, tijdens de Raad van Bestuur van 25 februari 2021 verklaard dat hij een belangenconflict had met betrekking tot de evaluatie van zijn prestaties voor 2020, een punt dat op de agenda stond van de desbetreffende vergadering van de Raad van Bestuur.

In uitvoering van artikel 7:97, §1 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen zijn beslissingen of verrichtingen ter uitvoering van een beslissing van de Raad van Bestuur van een beursgenoteerde vennootschap die een verbonden partij betreffen, onderworpen aan een bijzondere procedure. Dit is het geval voor de overeenkomst waarbij Proximus een 'business inducer' wordt voor de Banx bankdienst powered by Belfius. Dergelijke beslissingen of transacties zijn

onderworpen aan een voorafgaand onderzoek door een comité van drie onafhankelijke bestuurders.

In overeenstemming met artikel 7:96 gecombineerd met artikel 7:97 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, hebben de leden van de Raad van Bestuur die de Belgische Staat vertegenwoordigen niet deelgenomen aan de beraadslaging en de beslissing over het onderwerp Banx Project, punt op de agenda van de vergadering van de Raad van Bestuur van 29 april 2021.


Proximus heeft contractuele relaties en levert eveneens telefonie-, internet-, digitale- en/ of ICT-diensten aan diverse ondernemingen waarin leden van de Raad van Bestuur een uitvoerend of niet-uitvoerend mandaat hebben. Deze transacties vinden plaats in het normale verloop van de bedrijfsactiviteiten en gebeuren aan marktconforme voorwaarden.

Activiteitenverslag van de Raad en de Comités

In het jaar 2021 waren er negen vergaderingen van de Raad van Bestuur, vijf van het Audit- en Toezichtscmité, zes van het Benoemings- en Bezoldigingscomité en twee van het Transformatie- en Innovatiecomité.

Een lijst met de individuele aanwezigheden van de leden is opgenomen in het Remuneratieverslag.

Voorkennis en marktmanipulatie (marktmisbruik)

Om de bestaande wetgeving in verband met voorkennis en marktmanipulatie na te leven, heeft Proximus voorafgaand aan de beursgang een Dealing Code  aangenomen. De bedoeling van deze Code is de werknemers, leidinggevenden en bestuurders bewust te maken van mogelijk ongeoorloofd gedrag en van de eventuele sancties. Deze Dealing Code was het voorwerp van een grootschalige informatiecampaagne en is beschikbaar voor alle werknemers. Er wordt een lijst met sleutelpersonen bijgehouden,

en alle bestuurders en belangrijke medewerkers hebben een verklaring ondertekend dat zij de Dealing Code hebben gelezen en begrepen en dat zij deze zullen naleven. Er zijn gesloten periodes (waaronder verboden periodes) vastgelegd, en elke transactie dient vóór de uitvoering ervan te worden meegedeeld aan en goedgekeurd door de Director Internal Audit & Risk Management (zie hoofdstuk 'Compliance').

Evaluatie van de Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur organiseerde eind 2021 samen met externe partner Guberna een zelfevaluatie. Deze evaluatie zal in 2022 worden beëindigd.

Executief Comité

Gedelegeerd Bestuurder

In zijn vergadering van 27 november 2019 heeft de Raad van Bestuur de heer Guillaume Boutin aangesteld als nieuwe CEO. De CEO is belast met het dagelijks bestuur en rapporteert aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur heeft bovendien ruime bevoegdheden gedelegeerd aan de CEO. Het contract van de

heer Guillaume Boutin is een verlengbaar contract van zes jaar voor bepaalde tijd dat ingaat op 1 december 2019.

De Algemene Vergadering van 15 april 2020 heeft zijn mandaat als bestuurder verlengd tot de Algemene Vergadering die in 2024 zal worden gehouden.

Leden van het Executief Comité

De leden van het Executief Comité worden benoemd en ontslagen door de Raad van Bestuur op voordracht van de Gedelegeerd Bestuurder na raadpleging van het Benoemings- en Bezoldigingscomité.

De bevoegdheden van het Executief Comité worden door de Gedelegeerd Bestuurder bepaald. Het Executief Comité heeft als taak de Gedelegeerd Bestuurder bij te staan in de uitoefening van zijn taken.

Het Executief Comité streeft ernaar om te beslissen bij consensus, maar in geval van onenigheid geeft de mening van de Gedelegeerd Bestuurder de doorslag.

Gewoonlijk vergadert het Executief Comité wekelijks.

Het Executief Comité was in 2021 samengesteld uit de volgende leden, naast de Gedelegeerd Bestuurder:

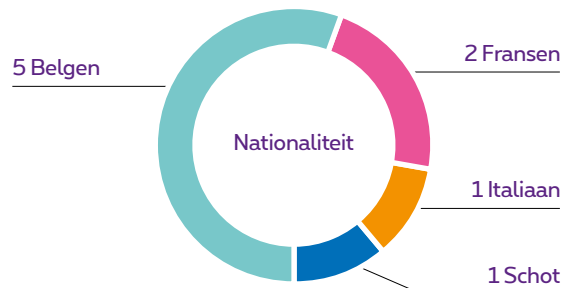
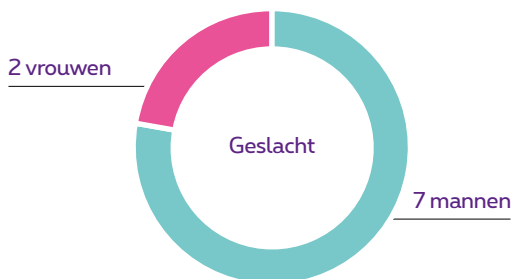
Naam	Leeftijd	Functie
Jim Castele	50	Chief Consumer Market officer
Anne-Sophie Lotgering	47	Chief Enterprise Market Officer
Dirk Lybaert	61	Chief Corporate Affairs Officer and Secretary General
Antonietta Mastroianni ¹	48	Chief Digital & IT Officer
Mark Reid ²	50	Chief Financial Officer
Geert Standaert	51	Chief Technology Officer
Renaud Tilmans	53	Chief Customer Operations Officer
Jan Van Acoleyen	59	Chief Human Resources Officer

1 Antonietta Mastroianni vervoegde Proximus in april 2021

2 Mark Reid vervoegde Proximus in mei 2021

Diversiteit van het Executief Comité

De diversiteitskenmerken voor het Executief Comité kunnen als volgt worden gevisualiseerd:



College van Commissarissen

Samenstelling

Het College van Commissarissen van de onderneming is als volgt samengesteld:

- Deloitte Bedrijfsrevisoren BV, vertegenwoordigd door de heer Geert Verstraeten, tevens voorzitter van het College van Commissarissen
- de heer Jan Debucquoy, lid van het Rekenhof
- de heer Pierre Rion, lid van het Rekenhof (tot 3 februari 2021)
- de heer Dominique Guide, lid van het Rekenhof (vanaf 3 februari 2021)
- CDP Petit & Co BV, vertegenwoordigd door de heer Damien Petit.

Deloitte Bedrijfsrevisoren BV, vertegenwoordigd door de heer Geert Verstraeten en CDP Petit & Co BV, vertegenwoordigd door de heer Damien Petit, staan in voor de controle van de geconsolideerde jaarrekeningen van Proximus en zijn dochtervennootschappen.

Deloitte is ook verantwoordelijk voor de beoordeling van niet-financiële prestatie-indicatoren.

De andere leden van het College van Commissarissen zijn, samen met Deloitte, belast met de controle van de niet-geconsolideerde jaarrekening van Proximus als moedervennootschap.

De mandaten van Deloitte Bedrijfsrevisoren BV en CDP Petit & Co BV lopen af op de Algemene Vergadering in 2022.

Bijkomende bezoldigingen betaald aan de commissarissen

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 3:65, paragraaf 2 van het Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen vermeldt Proximus de bijkomende bezoldigingen die het tijdens het boekjaar 2021 heeft uitbetaald aan twee bedrijfsrevisoren, leden van het College van Commissarissen: Deloitte Bedrijfsrevisoren BV en CDP Petit & Co BV.

De Groep gaf in 2021 een bedrag van € 1.144.052,79 uit aan honoraria buiten mandaat voor Deloitte Bedrijfsrevisoren BV, de bedrijfsrevisor van de Groep. Dit bedrag kan als volgt worden opgesplitst:

De Groep gaf gedurende het jaar 2021 ook een bedrag uit van € 1.618 aan honoraria buiten mandaat aan CDP Petit & Co BV. Dit bedrag kan als volgt worden opgesplitst:

Bedrag uitgegeven door de Groep aan honoraria buiten mandaat naar Deloitte Bedrijfsrevisoren BV

(in €)	Commissaris	Netwerk van de commissaris
Andere verplichte controleopdrachten	171.370,88	875.000
Belastingsadvies		
Andere opdrachten	55.436,10	42.245,81
Totaal	226.806,98	917.245,81

Bedrag uitgegeven door de Groep aan honoraria buiten mandaat naar CDP Petit & Co BV

(in €)	Commissaris
Andere verplichte controleopdrachten	1.618
Belastingsadvies	
Andere opdrachten	
Totaal	1.618

Leden van de Raad van Bestuur



Guillaume Boutin

De heer **Guillaume Boutin** is sinds 1 december 2019 Gedelegeerd Bestuurder en zit het Executief Comité van Proximus voor. Hij is Voorzitter van de Raad van Bestuur van BICS en TeleSign, evenals bestuurder van Proximus Art.

Voordien trad de heer Boutin in augustus 2017 toe tot het Executief Comité van Proximus als Chief Consumer Market Officer.

De heer Boutin begon zijn carrière bij een webstartup. Daarna trad hij in dienst bij SFR waar hij achtereenvolgens verschillende functies bekleedde op het vlak van strategie, financiën en marketing tot hij in 2015 bij de Canal+ Groep aan de slag ging als Chief Marketing Officer.

Hij heeft een diploma 'baccalauréat scientifique', gevolgd door een ingenieurdiploma in telecommunicatie (Telecom Sud Paris 'Programme Grande École', 1997) en heeft hij een diploma aan de HEC Paris, 'Programme Grande École', behaald in 1999.

Stefaan De Clerck

De heer **Stefaan De Clerck** is sinds 20 september 2013 Voorzitter van de Raad van Bestuur van Proximus. Hij is Voorzitter van het Paritair Comité van Proximus, van het Pensioenfonds van Proximus en van Proximus Art VZW. Hij is ook bestuurder van de Proximus Foundation en Connectimmo.

Hij is lid van de Orientation Council van Euronext, van het Strategisch Comité van het VBO, van de BBR (Benelux Business Roundtable) en lid van Bureau van de Eurometropool Lille-Kortrijk-Tournai.

Vóór Proximus, was hij van oktober 1990 tot oktober 2013 volksvertegenwoordiger.

Van juni 1995 tot april 1998 en van december 2008 tot december 2011 was hij Belgisch minister van Justitie. Van 1999 tot 2003 was hij Voorzitter van CD&V, de Vlaamse christendemocratische partij. Hij was burgemeester van Kortrijk van januari 2001 tot eind december 2012.

De heer De Clerck behaalde een master in de rechten aan de Katholieke Universiteit van Leuven.





Karel De Gucht

De heer Karel De Gucht, Minister van Staat, was van februari 2010 tot 31 oktober 2014 Europees commissaris voor Handel, waar hij een centrale rol speelde bij het onderhandelen, afsluiten en beheren van verschillende Europese vrijhandels- en investeringsovereenkomsten wereldwijd.

Eerder diende hij als Belgisch minister van Buitenlandse Zaken van 2004 tot 2009, vicepremier van 2008 tot 2009, en als Europees commissaris voor internationale samenwerking, humanitaire hulp en crisisrespons van 2009 tot 2010.

Momenteel is hij de Voorzitter van het Instituut voor Europese Studies (IES) aan de Vrije Universiteit Brussel (VUB) - zijn alma mater (Masters of Laws, 1976) en waar hij Europees recht doceert. Hij is lid van de raden van bestuur van ArcelorMittal nv, van EnergyVision, Youston (voorzitter), Sprimoglass en zetelt als adviseur van CVC Capital Partners.

Hij is ook de manager van La Macinaia, een door een familie gerund wijnproducerend bedrijf in de Chianti-regio (Italië).

Pierre Demuelenaere

Tot 31 augustus 2015 was de heer Pierre Demuelenaere Gedelegeerd Bestuurder van I.R.I.S. (Image Recognition Integrated Systems), een onderneming waarvan hij in 1987 medeoprichter was om de resultaten van zijn doctoraatsthesis te commercialiseren.

De heer Demuelenaere heeft meer dan dertig jaar ervaring met beeldverwerking en kunstmatige intelligentie. Hij heeft ruime ervaring met het beheer van technologische bedrijven, R&D management en het aangaan van internationale partnerschappen met bedrijven in de VS en Azië (HP, Kodak, Adobe, Fujitsu, Samsung, Canon, enz.). Doorheen de jaren is hij nauw betrokken gebleven bij de definitie van de R&D-visie van I.R.I.S. en heeft hij bijgedragen tot de ontwikkeling van nieuwe technologieën en producten en de indiening van een aantal octrooien.

In 2013 heeft de heer Demuelenaere met succes onderhandeld over de overname van de I.R.I.S. Group door Canon. Het bedrijf maakt nu deel uit van de Canon Group.

De heer Demuelenaere behaalde een diploma burgerlijk ingenieur micro-elektronica aan de UCLouvain en werd in 1987 doctor in de toegepaste wetenschappen.

Hij ontving de prijs '2001 Manager van het Jaar' en de prijs '2002 Ondernemer van het jaar'. In 2008 werd hij door Data News uitgeroepen tot 'ICT Personality of the Year'.

Naast zijn andere activiteiten was hij in 2018 en 2019 Voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO ad interim van EVS Broadcast Equipment. Hij is ook lid van de Raad van Bestuur van Guberna en Tessares, alsook professor in management aan de UCLouvain. Hij was gedurende 7 jaar lid van de Raad van Bestuur van BSB, een bedrijf dat software produceert voor de verzekerings- en banksector, gedurende 23 jaar in de Raad van Bestuur van Pairi Daiza en gedurende 10 jaar in de raad van e-capital, een Venture Capital Fund.





Martin De Prycker

De heer **Martin De Prycker** is beherend vennoot van het Qbic Fonds, een interuniversitair fonds van 100 miljoen euro ter ondersteuning van spin-offs van universiteiten in België.

De heer De Prycker was van 2002 tot 2009 CEO van Barco. Hij richtte en ontwikkelde het bedrijf op markten die gebruikmaken van schermen, zoals de medische sector, digitale cinema, controle- en vliegtuigindustrie en de verkoop van non-core productlijnen zoals grafische producten, textiel, en onderaanneming.

Voordien was hij CTO en lid van het uitvoerend comité van Alcatel-Lucent. Voor hij CTO werd bij Alcatel-Lucent, was de heer De Prycker verantwoordelijk voor de wereldwijde leiderspositie van Alcatel-Lucent in de breedbandtoegangsmarkt. Onder zijn leiding evolueerde ADSL van een researchproject tot een miljardenbusiness voor Alcatel-Lucent. De heer De Prycker was van 2009 tot 2013 ook CEO van Caliopa, een start-up van UGent/imec in siliciumgebaseerde fotonica, waarmee het mogelijk is honderden Gbps te transporteren over optische vezel. Caliopa werd in 2013 overgenomen door Huawei.

Hij is ook lid van de Raad van Bestuur van diverse ondernemingen, zoals EVS, Sentiance, Molecubes, Morrow en Faktion en voorzitter van de Raad van Calltic en Arkite.

De heer De Prycker heeft een doctoraatsdiploma in de computerwetenschappen en een master in de elektronica van de Universiteit van Gent, en behaalde daarnaast een MBA aan de Universiteit van Antwerpen.

Martine Durez

Mevrouw Martine Durez was Chief Financial and Accounting Officer bij bpost, waar ze in januari 2006 Voorzitster van de Raad van Bestuur werd, wat ze ook bleef tot juni 2014. Zij is lid van de Raad van Bestuur van verschillende bedrijven, zoals EthiasCo en NMBS. Tot 2000 was ze professor financieel beheer en analyse aan de Université de Mons-Hainaut. Ze heeft gewerkt als lid van de Hoge Raad van Bedrijfsauditoren, voor de Commissie voor Boekhoudkundige Normen en als speciaal gezant op het cabinet voor Communicatie en Overheidsbedrijven.

Sinds 2010 is zij lid van de Koninklijke Academie van België (Technologie en Maatschappij). Ze is regent bij de Nationale Bank van België geweest.

Mevrouw Durez studeerde af als handelsingenieur en behaalde een doctoraat in de toegepaste economische wetenschappen aan de ULB (Université Libre de Bruxelles).





Ibrahim Ouassari

De heer **Ibrahim Ouassari** is de oprichter en CEO van MolenGeek. Na een atypische en autodidactische carrière in de technologie, heeft Ibrahim zich sinds 1999 gevestigd als een volleerd consultant in de sector. Daarna verliet hij de consulting industrie om zijn ondernemerscarrière te starten bij verschillende bedrijven en werkte met klanten van enkele van de grootste en meest gerenommeerde bedrijven.

Het was zijn ervaring die hem ertoe bracht om in mei 2015 MolenGeek te lanceren, een inclusief internationaal technologisch ecosysteem dat de 'TechWorld' toegankelijk maakt. Het is op dat moment dat Ibrahim een van zijn grootste uitdagingen aanging: het samenvoegen van twee werelden die elkaar niet ontmoeten. Aan de ene kant onvermoede talenten uit volkswijken en aan de andere kant de wereld van de technologie.

MolenGeek is een internationale oplossing die duizenden jongeren nieuwe perspectieven biedt. Ibrahim heeft zijn ervaring als ondernemer in de technologie gecombineerd met zijn kennis van het vakgebied om talenten aan het licht te brengen door hen kennis te laten maken met nieuwe technologieën. Hij wordt gesteund door de grootste namen in de tech-industrie, in Davos aangehaald door Sundar Pichai, CEO van Google, na zijn bezoek aan MolenGeek, en werd door deze laatste ook in WIRED UK geselecteerd als 'innovator die bouwt aan een betere toekomst voor 2021'. Google, Facebook, Salesforce, Amazon, VMware of zelfs Proximus investeren in MolenGeek.

In 2018 maakte Ibrahim deel uit als expert van de Horizon 2020 NMBP-adviesgroep voor DG Onderzoek & Innovatie van de Europese Commissie, die als opdracht heeft om ons met name te helpen om de impact van de O&I-investeringen 2021-2027 op het gebied van industriële technologieën te waarborgen en de maatschappelijke betrokkenheid te verbeteren.

Catherine Rutten

Mevrouw **Catherine Rutten** is Vice-President International, Government Affairs & Public Policy van Vertex Pharmaceuticals sinds 1 juli 2020. Van september 2013 tot eind juni 2020 was ze CEO van pharma.be, de vereniging van innovatieve biofarmaceutische bedrijven in België. Van 2003 tot 2013 was ze Lid van de Raad van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, de regulator van de elektronische communicatiemarkt, de postmarkt, het elektro-magnetische spectrum van de radiofrequenties en de mediaregulator in Brussel-Hoofdstad. Voorheen werkte zij als Directeur Regulatory Affairs bij de Belgische afdeling van BT. Ze begon haar loopbaan als advocaat, lid van de Brusselse balie, in 1994.

Ze is bestuurder bij Women on Board. Ze heeft rechten gestudeerd aan de KU Leuven en aan de Universiteit van Namen en heeft een LL.M. in intellectueel eigendomsrecht van de London School of Economics and Political Science en een LL.M. in Europees recht van het Europacollege.





Isabelle Santens

Mevrouw Isabelle Santens was de vorige eigenaar en Design Director van Andres NV, een Belgisch modebedrijf dat de dameskledingmerken Xandres, Xandres Gold en Hampton Bays ontwerpt, produceert en verdeelt.

Na haar studie aardrijkskunde en economie aan de KUL, vervoegde ze Andres NV in 1985, werd ze Director of Design en vervolgens gedelegeerd bestuurder in 2000 totdat ze het bedrijf in 2016 verkocht aan een Franse beursgenoteerde onderneming.

Ze vormde het bedrijf om van een louter productiegerichte onderneming tot een door sales en marketing gedreven modebedrijf dat focust op de uitbouw van sterke merken, het openen van pilot stores en het bouwen van een sterke e-commerce site.

Ze is nu actief in verschillende besturen en in culturele instellingen.

Joachim Sonne

De heer Joachim Sonne heeft meer dan 20 jaar ervaring in Investment Banking.

Hij is momenteel Senior Advisor bij AustralianSuper en board advisor bij een aantal technologiebedrijven. Tot september 2019 was de heer Sonne Managing Director en Co-Head van de EMEA Telecom, Media en Technology Advisory Group bij J.P. Morgan in Londen. Hij kwam in 1998 bij J.P. Morgan, werkte van 2006 tot 2010 in de Communications Group in New York en tussen 2010 en 2011 voor de Duitse fusies en overnames praktijk van J.P. Morgan in Frankfurt.

De heer Sonne is met onderscheiding afgestudeerd aan de European School of Management-EAP, Parijs-Oxford-Berlijn en heeft een European Master of Management, een Diplom-Kaufmann en een Diplôme de Grande École.



Agnès Touraine

Mevrouw Agnès Touraine is CEO van Act III Consultants, een managementconsultingbedrijf dat gespecialiseerd is in digitale transformatie. Zij was eerder Voorzitter en CEO van Vivendi Universal Publishing, een bedrijf met een waarde van 4,7 miljard dollar. Daarvoor werkte ze tien jaar bij de Lagardère Group als Head of Strategy en CEO van de massmarketdivisie, en vijf jaar bij McKinsey.

Ze behaalde diploma's aan het Parijse Instituut voor Politieke Studies (Sciences Po) en Columbia University (MBA).

Ze zetelt in de Raden van Bestuur van Rexel SA, Tarkett SA, GBL, SNCF (sinds januari 2020) en voorheen Darty Plc evenals Neopost SA. Ze zetelt ook in non-profitorganisaties zoals The French-American Foundation en IDATE. Tot juli 2019 was zij Voorzitster van de Raad van Bestuur van het IFA (Institut Français des Administrateurs).



Catherine Vandendorre

Mevrouw Catherine Vandendorre is Chief Financial Officer bij Elia. Daarvoor is mevrouw Vandendorre lid geweest van het directiecomité van APX-ENDEX, een Brits-Nederlands bedrijf voor gas en elektriciteit in Amsterdam, en CEO van Belpex. Ze begon haar carrière bij Coopers & Lybrand als auditor.

Mevrouw Vandendorre is lid van diverse raden van bestuur, waaronder die van Contassur, een verzekeringsmaatschappij.

Ze heeft naast een master in de toegepaste economie, behaald aan de UCL, bijkomende diploma's in fiscaal recht en financieel risicomanagement.

Luc Van den hove

De heer Luc Van den hove is sinds 1 juli 2009 Voorzitter en Chief Executive Officer (CEO) van imec. Voordien was hij er Executive Vice President en Chief Operating Officer. Hij kwam in 1984 bij imec, waar hij zijn researchloopbaan startte in het domein van de interconnectietechnologieën. In 1988 werd hij manager van de micropatterninggroep van imec, in 1996 Department Director van Unit Process Step R&D, en in 1998 Vice-President van de divisie Silicon Process and Device Technology. In januari 2007 werd hij benoemd tot Executive Vice President & Chief Operating Officer (COO) van imec. Onder zijn leiding groeide imec uit tot een organisatie met ca. 5.000 medewerkers, een jaarbudget van ca. € 700 miljoen (2021) en kantoren in België, Nederland, de VS, Japan, Taiwan, China en India.

Daarnaast is de heer Van den hove professor elektrotechniek aan de Katholieke Universiteit van Leuven. Hij is ook lid van het Technology Strategy Committee van ASML.

Hij is auteur of coauteur van meer dan 150 publicaties en bijdragen voor conferenties. Verder is hij een veelgevraagd spreker op het gebied van technologietrends en applicaties voor nano-elektronica op topconferenties. Hij heeft meer dan 50 keynotepresentaties op zijn naam.

De heer Van den hove studeerde af als burgerlijk elektrotechnisch ingenieur aan de KU Leuven.



Paul Van de Perre

De heer Paul Van de Perre is medeoprichter van Gimv (op Euronext genoteerde investeringsmaatschappij) en was voordien bestuurder van Sidmar (Arcelor-Mittal), Thomassen Drijver Verblifa Belgium, Sunparks (afdeling van Pierre et Vacances), Accentis en andere bedrijven.

Momenteel is hij bestuurder van Greenbridge Incubator (Universiteit van Gent), Scientific Investment Board (Universiteit van Brussel), lid van Future Lab (filiaal van Bpost) en lid van het investeringscomité van Participatie Maatschappij Vlaanderen (PMV), het Welvaartsfonds (PMV) en Parinsu (een onderneming die toegevoegde waarde biedt aan scale-ups).

De heer Van de Perre is CEO van Five Financial Solutions (een 'corporate finance house') en Mabys (consultant in start-ups).

De heer Van de Perre is lid van de adviesraad van verschillende hightech start-ups zoals Mu-Design, Coriotech, Avia-Gis en anderen.

De heer Van de Perre behaalde een master in de economie en verschillende postgraduatoren.

Leden van het Executief Comité



Guillaume Boutin

De heer **Guillaume Boutin** is sinds 1 december 2019 Gedelegeerd Bestuurder en zit het Executief Comité van Proximus voor. Hij is Voorzitter van de Raad van Bestuur van BICS en TeleSign, evenals bestuurder van Proximus Art.

Voordien trad de heer Boutin in augustus 2017 toe tot het Executief Comité van Proximus als Chief Consumer Market Officer.

De heer Boutin begon zijn carrière bij een webstartup. Daarna trad hij in dienst bij SFR waar hij achtereenvolgens verschillende functies bekleedde op het vlak van strategie, financiën en marketing tot hij in 2015 bij de Canal+ Groep aan de slag ging als Chief Marketing Officer.

Hij heeft een diploma 'baccalauréat scientifique', gevolgd door een ingenieurdiploma in telecommunicatie (Telecom Sud Paris 'Programme Grande École', 1997) en heeft hij een diploma aan de HEC Paris, 'Programme Grande École', behaald in 1999.

Jim Castele

De heer **Jim Castele** is sinds 1 maart Chief Consumer Market Officer van Proximus, een functie die hij al op 2 december 2019 ad interim opnam.

Hij begon zijn carrière bij Siemens Atea en kwam in 1997 bij de voormalige Belgacom Groep. Voordat hij in januari 2017 benoemd werd tot Director Consumer Products & Solutions and Innovation, bekleedde hij verschillende management- en bestuursfuncties binnen de Proximus Groep in verschillende disciplines zoals strategie en innovatie, productmanagement, partnerships en pricing.

Hij is bestuurder van Proximus Luxembourg en Voorzitter van de raden van Bestuur van Proximus Media House, Scarlet Belgium en Mobile Vikings.

De heer Castele behaalde een diploma van burgerlijk ingenieur elektronica (Universiteit Gent) en een diploma algemeen management (Vlerick Leuven Gent Management School).





Anne-Sophie Lotgering

Mevrouw Anne-Sophie Lotgering is sinds juli 2020 de Chief Enterprise Market Officer van Proximus. Voordien was ze Chief Marketing en Digital Officer, Customer Marketing en Innovation bij Orange Business Services. Tijdens haar loopbaan bij de Orange Group bekleedde Anne-Sophie meer dan 15 jaar lang verschillende senior posities in business-to-business sales, marketing en strategie. Daarnaast was ze General Manager voor Centraal & Oost-Europa bij Microsoft Services.

Zij is bestuurder van Proximus Luxembourg, Belgian Mobile ID en Voorzitster van Proximus ICT.

Mevrouw Lotgering is een alumna van de Sorbonne in Parijs.

Dirk Lybaert

De heer Dirk Lybaert is Chief Corporate Affairs Officer en Secretaris-generaal van Proximus, met de volgende verantwoordelijkheden: Legal, Regulatory, Public Affairs, Group Communications, Internal Audit, Risk Management, Security Governance & Investigations, Corporate Prevention & Protection, Reputation & Sustainability and Data Protection.

Hij was van 2005 tot 2014 Secretaris-generaal van Belgacom. Van 1995 tot 2007 was hij assistent aan de rechtsfaculteit van de universiteit van Brussel voor de cursus 'Contracten op naam'. Van 2000 tot 2005 bekleedde hij verschillende functies in het departement Legal van Belgacom. Vooraleer hij bij Belgacom aan de slag ging, was hij officier bij de Federale Politie, waar hij opklom tot luitenant-kolonel en directeur van het antiterrorismeprogramma.

De heer Lybaert is lid van de Raad van Bestuur van BICS, TeleSign, Proximus Foundation, Proximus Art, Proximus Opal en MWingz. Hij bekleedt ook externe bestuursmandaten bij Aquafin, Bednet en Voka.

Hij haalde een master in criminologie aan de universiteit Gent, rechten aan de Universiteit Antwerpen en ondernemingsrecht aan de Vrije Universiteit Brussel, en diploma's in advanced management en sociale en militaire wetenschappen.





Antonietta Mastroianni

Mevrouw Antonietta Mastroianni is Chief Digital & IT Officer sinds april 2021.

Mevrouw Antonietta Mastroianni is lid van het Proximus Executief Comité sinds april 2021. Voor ze bij Proximus kwam, was ze Group CIO en CDIO bij het Deense TDC, Head of IT and Business Partner bij Swiss Sunrise, en had ze verschillende functies bij Swisscom en H3G Italië.

Zij is een invloedrijke IT-leider met 20 jaar internationale telecomervaring in het inzetten van technologie om organisatorische groei, prestaties en winstgevendheid te stimuleren. Ze richt zich op digitale en agile transformatie, de impact van leading-edge technologie op business, technologie en productinnovatie en IT- en Telco-transformatie. Ze heeft in verschillende Europese landen gewerkt (Italië, Zwitserland, Denemarken en België) en is raadslid van Etis, waarvoor zij eerder optrad als lid van het directiecomité. Momenteel bekleedt ze ook de VC zetel in de Raad van Bestuur van Gaia-X.

Mevrouw Antonietta Mastroianni studeerde Computer- en Automatiseringstechniek aan de universiteit van Siena en zij is lid van de Orde van Ingenieurs van de provincie Caserta.

Mark Reid

De heer Mark Reid is Proximus' Chief Financial Officer sinds mei 2021.

Voor zijn aanstelling bij Proximus was de heer Reid gedurende 5 jaar Chief Financial Officer van de Central European Region van Liberty Global, gevestigd in Zurich. Daarvoor was hij Deputy CFO bij Virgin Media in Londen, ook onderdeel van de Liberty Global familie. Hij heeft meer dan 20 jaar senior financiële functies bekleed in internationale telecom-, digitale media- en reisbedrijven en heeft gewerkt in Zwitserland, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten.

Hij is bestuurder van BICS, TeleSign en het Pensioenfonds van Proximus.

De heer Reid heeft een Honors Degree in Aeronautical Engineering van de Universiteit van Glasgow. Hij is een Chartered Accountant met de certificering van het Chartered Institute of Management Accountants (CIMA).



Geert Standaert

De heer Geert Standaert is Chief Technology Officer. Hij zetelt in het Executief Comité sinds maart 2012. In deze functie houdt hij momenteel toezicht op de Network Business Unit, waarbij hij toezicht houdt op alle Network, Telco Platform & Infrastructure Service Engineering & Operations voor de Groep, inclusief Carrier & Wholesale activiteiten.

De heer Standaert trad in 1994 toe tot de Groep en bekleedde diverse directorfuncties in uiteenlopende disciplines, waar- onder IT, Infrastructure Operations en Data Operations, alvorens in 2007 Vice President Customer Operations te worden. Hij is ook lid van de Raad van Bestuur van Synductis.

De heer Standaert is lid van de Raad van Bestuur van Synductis, Fiberklaar, Unifiber en OLV ziekenhuis Aalst.

Hij behaalde een masterdiploma burgerlijk ingenieur aan de universiteit van Gent (RUG).



Renaud Tilmans

De heer **Renaud Tilmans** is in mei 2014 toegetreden tot het Executief Comité als Chief Customer Operations Officer van Proximus. In die functie werkt hij samen met zijn teams aan het stroomlijnen van de procedures en de creatie van synergieën tussen de operationele aftersalesactiviteiten van de verschillende businessunits. De heer Tilmans is ook verantwoordelijk voor transversale groeimogelijkheden op het gebied van eHealth en eEducation.

Hij kwam in 1993 bij Belgacom. Hij oefende verschillende directeursfuncties uit in het domein van ICT en netwerken tot hij in 2012 Vice President Customer Operations van de businessunit Service Delivery Engine & Wholesale werd.

Binnen de Proximus Groep is hij, sinds 26 september 2019, Voorzitter van de Raad van Bestuur van Proximus Luxembourg en bestuurder van Fiberklaar.

De heer Tilmans is een burgerlijk ingenieur van de UCL (Louvain-la-Neuve) en houder van diploma's in informatica en management.

Jan Van Acoleyen

De heer **Jan Van Acoleyen** is Chief Human Resources Officer van Proximus.

Hij zette in mei 2016 de stap naar Proximus na een lange loopbaan met diverse internationale HR-managementverantwoordelijkheden bij vooral hightech-bedrijven als Alcatel, Agfa-Gevaert en Barco. Als HR-leider bouwde hij vooral ervaring op inzake organisatorische en culturele transformaties.

Hij heeft een master in de pedagogische wetenschappen aan de universiteit van Leuven en een Executive MBA van de Antwerp Management School (universiteit van Antwerpen).

Hij is onafhankelijk bestuurder bij SD Worx, bestuurder bij Experience@Work. Binnen de Proximus groep is hij bestuurder bij BICS, MWingz, Proximus Foundation, het Pensioenfonds van Proximus, voorzitter van het Remuneratiecomité van BICS en voorzitter van de Raad van Bestuur van Be-Mobile.



Compliance

Rol van Compliance bij Proximus

Handelen met integriteit, compliance en eerlijkheid is een essentiële voorwaarde voor het succes van de Proximus Group. Wij streven ernaar het vertrouwen van onze klanten, zakenpartners en andere belanghebbenden in onze Groep te versterken door iedereen eerlijk te behandelen. Compliant gedrag is hiervoor de basis en moet voor alle werknemers van de Groep een vanzelfsprekendheid zijn. Een van de voornaamste taken van onze onderneming is dit bewustzijn te versterken.

Het Proximus Compliance Office is verantwoordelijk voor de coördinatie van de compliance-activiteiten binnen de Proximus Group. Doel is op alle niveaus ethisch gedrag, respect voor waarden en naleving van wetten en interne en externe regels en

beleidslijnen te bevorderen, illegaal of onethisch gedrag te voorkomen en te zorgen voor een passende reactie indien dergelijk gedrag zich voordoet.

Van alle werknemers wordt verwacht dat zij hun dagelijkse activiteiten uitvoeren en hun bedrijfsdoelstellingen bereiken in overeenstemming met de hoogste ethische normen en principes, waarbij zij zich laten leiden door de Proximus Gedragscode, die zijn neerslag vindt in een brede waaier van beleidslijnen en procedures van de Groep en het bedrijf.

De Gedragscode is beschikbaar in de sectie Compliance [↗](#) van onze Corporate website.

Organisatie van de Compliance activiteiten

Het Proximus Compliance Office wordt geleid door de Directeur van Interne Audit en Risicobeheer & Compliance, die rechtstreeks rapporteert aan de Voorzitter van het Audit and Compliance Committee (ACC).

Het Charter van de CAC bepaalt de verantwoordelijkheid van de CAC om de Raad van Bestuur bij te staan en te adviseren bij het toezicht op de naleving door Proximus van de wettelijke en reglementaire vereisten, alsook op de interne naleving van de Gedragscode en de beleidslijnen en procedures van de groep.

Het Compliance programma

Bij Proximus streven wij naar de hoogste normen van integriteit en ethisch zakelijk gedrag. In het kader van ons engagement op dit gebied hebben wij een uitgebreid compliance-programma opgesteld dat door alle Proximus-medewerkers moet worden gekend en is beschikbaar via onze website [↗](#). Naleving en bedrijfsethiek zijn onze license to operate.

Als kernelement van het Compliance programma heeft Proximus een reeks Beleidslijnen en Codes [↗](#) ontwikkeld die formeel de gedragsrichtlijnen bundelen die door het Proximus personeel moeten worden gevolgd, evenals de bestaande beperkingen inzake belangrijke onderwerpen zoals anti-omkoping, economische sancties en de mededinging wetgeving. Bovendien is een gedragscode voor leveranciers [↗](#) opgesteld om ervoor te zorgen dat onze leveranciers zich aan dezelfde ethische normen houden.

Bij Proximus zijn de juiste maatregelen genomen om ethische dilemma's te vermijden. Dit houdt onder meer in dat er een duidelijk bestuursmodel moet bestaan, zoals beschreven in dit hoofdstuk over corporate governance en in overeenstemming

met de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige autonome economische overheidsbedrijven ('de wet van 1991'). In een gezamenlijke inspanning hebben de juridische en compliance-afdelingen van de Groep een bedrijfshandleiding opgesteld voor de dochterondernemingen van Proximus, waarin de governance- en compliance-beginselen worden gedetailleerd.

Onze anti-omkopingsprocedures [↗](#) zijn meer dan een wettelijke verplichting en een ethische plicht: als verantwoordelijke onderneming nemen wij een ferm standpunt in tegen corruptie en hanteren wij een nultolerantiebeleid. Er is een specifieke anti-omkopingstraining opgezet voor een specifieke groep werknemers.

Eerlijke en open concurrentie tussen ondernemingen en zakendoen onder gelijke voorwaarden zijn belangrijk voor de samenleving en dragen bij tot het welzijn van iedereen. Daarom steunen wij eerlijke en open concurrentie op al onze markten, met een benadering van concurrentie die gebaseerd is op goede producten en diensten tegen de juiste prijs.

Betrouwbare informatiekanalen voor interne en externe belanghebbenden en de bescherming van interne klokkenluiders tegen sancties dragen ertoe bij dat mogelijk wangedrag wordt gemeld, grondig wordt onderzocht en wordt opgehelderd.

Bij Proximus beschikken we over verschillende meldingskanalen voor interne en externe klokkenluiders om ons op de hoogte te brengen van mogelijke inbreuken op de compliance.

In 2021 hebben wij onze klokkenluidersprocedure [🔗](#) herzien, verbeterd en bekendgemaakt.

In 2021 werden 5 klokkenluiderszaken (4 in verband met belangenconflicten en 1 in verband met de niet-naleving van organisatorische richtsnoeren) behandeld. Ze werden allemaal grondig geanalyseerd door de Compliance en Investigations afdelingen en er werden passende maatregelen genomen.

Om het systeem van handel met voorkennis te verbeteren, heeft Proximus een tool (InsiderLog) ingevoerd voor het geautomatiseerd beheer van lijsten van personen met voorkennis.

Proximus heeft zijn leveranciers en zakenpartners gevraagd een gedragscode te onderschrijven. Deze code is gebaseerd op de 10 beginselen van het Global Compact van de Verenigde Naties. Het heeft betrekking op de naleving van de wet in het algemeen en op ons anticorruptiebeleid, met inbegrip van bepalingen tegen concurrentiebeperkende praktijken en belangenconflicten. [🔗](#)

KPI's	Resultaat 2020	Resultaat 2021
Aantal door de dienst investigations onderzochte gevallen wegens overtreding van het beleid/de gedragscode	24	48
Aantal klokkenluiderszaken	2	5 (4 Interne, 1 Externe)

In een notendop


In 2021 werden de volgende inspanningen geleverd om de zichtbaarheid van de compliance-strategie van de Groep te verbeteren:

- Online opleiding over de gedragscode voor nieuwkomers.
- Online opleiding over corruptiebestrijding voor een gerichte deel personeelsleden.
- Nieuwe klokkenluidersprocedure (in overeenstemming met de EU-verordeningen).
- Voortdurende communicatiecampagnes voor ons personeel via het intranet over de gedragscode, anticorruptie en belangenconflicten, enz.
- Nieuw groepsbeleid en procedurekader, aangestuurd door een nieuw handvest voor groepsbeleid.
- Actualisering van de Dealing Code, met inbegrip van de tenuitvoerlegging d'InsiderLog (Insider Dealing - geautomatiseerd platform voor het beheer van lijsten van insiders).
- Opstelling van het door het Exco goedgekeurde Corporate Handbook (governance en compliance voor de dochterondernemingen van Proximus).
- Opstelling en mededeling aan de leveranciers van een nieuwe gedragscode voor leveranciers.

Hoge ethische normen toepassen

Gedrag van Proximus in de bedrijfscontext

Gedragscode

We houden ons niet alleen aan de wet, maar willen ervoor zorgen dat al onze medewerkers zich bewust zijn van de te volgen en te vermijden gedragingen. De Gedragscode van Proximus  weerspiegelt de fundamentele principes en regels die de basis vormen voor ons engagement om een maatschappelijk verantwoorde onderneming te zijn. We geloven dat sterke resultaten gepaard moeten gaan met integriteit als we willen bijdragen tot de economische, maatschappelijke en ecologische ontwikkeling van onze samenleving.

De Gedragscode geldt voor alle medewerkers van de Groep.

De medewerkers van Proximus volgen een verplichte opleiding over de toepassing van de principes van de Gedragscode.

Proximus verwacht van zijn medewerkers dat ze de Gedragscode respecteren en als referentie gebruiken in hun dagelijkse manier van werken.

Mensenrechten

Mensen hebben recht op een respectvolle, zorgvuldige en waardige behandeling. Proximus' bedrijfspraktijken kunnen alleen duurzaam zijn als we de fundamentele mensenrechten respecteren en diversiteit, culturele en andere verschillen waarderen. Onze Gedragscode, waarden en gedrag zijn

geïnspireerd door fundamentele principes zoals die van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, het Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens en het VN-Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

Persoonsgegevens van klanten

We hanteren binnen ons bedrijf strikte regels en policy's die in overeenstemming zijn met de GDPR en de e-privacyrichtlijnen:

- Proximus heeft het netwerk van Privacy Ambassadors verder uitgebouwd in verschillende businessunits om het hoogste niveau van bewustzijn en verantwoordelijkheid inzake de naleving van de privacy te waarborgen. Deze Ambassadors krijgen regelmatig privacy-opleidingen.
- We hebben ons Privacy Review Process verbeterd om alle privacy-aangelegenheden te behandelen op het hoogste

managementniveau via een speciaal Privacy Governance- orgaan. Het proces is zorgvuldig ingebed in ons bedrijfsbeleid, waardoor dataprivacy een absolute prioriteit is.

- Er werden extra middelen ter beschikking gesteld om het Legal Privacy Team en de Data Protection Officer te ondersteunen. Daardoor kunnen privacycontroles sneller verlopen. Het Legal Privacy Team en de Data Protection Officer delen waardevolle privacygerelateerde tools en inhoud om het bewustzijn in het hele bedrijf te verbeteren.

Gedragcode voor leveranciers

Proximus ziet niet alleen toe op compliance binnen het bedrijf, maar besteedt ook aandacht aan duurzaamheid en ethiek doorheen zijn bevoorradingsketen. Daarom hebben we een geavanceerde gedragscode voor leveranciers  opgesteld, die in overeenstemming is met de nationale en internationale wetgeving en de normen van de Responsible Business Alliance (RBA) volgt.

Het beheer van de duurzaamheidsrisico's van onze leveranciers is geïntegreerd in ons dagelijkse sourcingproces. We controleren of onze belangrijkste leveranciers voldoen aan de ESG-normen door hen te onderwerpen aan een geldige evaluatie door derde organisaties. We doen dit door hen uit te nodigen voor een EcoVadis-evaluatie en door audits in het kader van onze rol in de Joint Audit Cooperation (JAC).

Audits door de JAC uitgesteld door COVID-19

We spelen een leidende rol binnen de JAC, een wereldwijde vereniging van telecomoperatoren met als doel duurzaamheidspraktijken voor leveranciers en hun toeleveranciers te controleren, te beoordelen, te delen en te ontwikkelen aan de hand van risicoaudits, evaluaties en scorecards.

Proximus is lid van de JAC, naast 17 andere telecomoperatoren, die samen meer dan 60% van de wereldwijde telecomomzet vertegenwoordigen. We zien erop toe dat audits worden uitgevoerd door derden in de gebouwen van de leveranciers en hun toeleveranciers. In 2020-21 moesten veel audits worden uitgesteld wegens de coronapandemie. Ze zullen zodra de situatie het toelaat worden uitgevoerd.

ESG-normen doorheen de bevoorradingsketen

We integreren ESG-normen in onze procedure voor leveranciersselectie. Door van leveranciers te eisen dat ze aan onze gedragscode voor leveranciers voldoen, verbeteren we

niet alleen ons merkimage, maar dragen we ook bij aan de gemeenschappen waarin wij en onze leveranciers actief zijn. De ESG-normen worden in alle contracten opgenomen.

Mensenrechten in onze bevoorradingsketen

Het respecteren van de internationaal erkende mensenrechten zoals vastgelegd in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en de kernconventies van de Internationale Arbeidsorganisatie is essentieel voor Proximus en zeker ook voor zijn volledige bevoorradingsketen. In overeenstemming met de leidende principes rond bedrijven en mensenrechten (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) erkent Proximus zijn verantwoordelijkheid als bedrijf om deze principes te respecteren en verbindt het zich ertoe dit 'te weten en te tonen' door

middel van voortdurende due diligence inzake mensenrechten bij onze zakenpartners en onze belangrijkste partners in de bevoorradingsketen in de JAC, door alle soorten inbreuken op de bovenvermelde principes gezamenlijk te onderzoeken. Op die manier kunnen we potentiële gevolgen voor de mensenrechten die buiten onze directe controle vallen beperken en invloed uitoefenen op het gedrag van leveranciers en hun toeleveranciers.




Diversiteit & Inclusie


In overeenstemming met Artikel 3 van de Wet van 3 september 2017 op de openbaarmaking van niet-financiële en diversiteitsinformatie door bepaalde grote ondernemingen en groepen, worden het diversiteitsbeleid, de objectieven en de resultaten van Proximus hieronder beschreven.

Strategische oriëntatie over diversiteit & inclusie

Proximus is ervan overtuigd dat een divers personeelsbestand, dankzij de unieke capaciteiten, ervaringen en alle andere kenmerken die geen verband houden met iemands capaciteiten, zal bijdragen tot het bereiken van een meer gediversifieerde markt en zal leiden tot een duurzame bedrijfsvoering. Het is ook belangrijk om de diversiteit van onze klanten en markten in ons personeelsbestand te weerspiegelen.

Daarom heeft Proximus een policy inzake Diversiteit en Gelijke Kansen , dat van toepassing is op alle werknemers van de Proximus Groep.

Met dit beleid wil Proximus voorwaarden mogelijk maken, waar deze verschillen erkend en gerespecteerd worden en waar alle medewerkers gelijke kansen krijgen.

Diversiteit maakt ook integraal deel uit van de Gedragscode van Proximus. 

Voor Proximus betekenen diversiteit en gelijkheid:

- Gelijke behandeling van alle kandidaten en werknemers, uitsluitend op basis van relevante competenties en objectieve criteria.
- Het creëren van een open en aangename werkomgeving die bijdragen van mensen van alle achtergronden en ervaringen aanmoedigt.
- Het promoten van een mentaliteit van respect en openheid op alle niveaus van de organisatie en het eerlijk en gelijk behandelen van alle medewerkers.
- Gedrag vertonen dat vrij is van elke vorm van racisme, intolerantie, discriminatie, intimidatie of andere houding die de waardigheid van mannen en vrouwen op de werkplek kan aantasten.
- Diversiteit integreren in alle aspecten van de manier waarop we zakendoen zonder enige vorm van intolerantie.

Binnen Proximus zijn specifieke teams verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de policy en voor het nemen van de juiste maatregelen in geval van niet-naleving.

Diversiteit & inclusie in onze leiderschaps- en werknemersgemeenschappen

Proximus is zich bijzonder bewust van het belang van diversiteit op alle niveaus van de organisatie.

Om het engagement te versterken om medewerkers aan te werven met een inclusie- en groeimentaliteit en wiens gedrag in overeenstemming is met de 4 waarden van het bedrijf, hebben wij een non-discriminatieclausule ingevoerd voor elke nieuwe sollicitatie. Zodra ze deel uitmaken van het bedrijf, zorgen we ervoor dat ze de beste ambassadeurs zijn van onze bedrijfscultuur door een deel van ons inclusieprogramma en onze filosofie op te

nemen zowel in onze on-boarding module, onze welkomdagen als in alle gerelateerde opleidingen voor teamleaders, experts, trainees, enz.

Proximus zorgt voor evenwichtige en getalenteerde gemengde teams, maar versterkt tegelijkertijd zijn innovatievermogen en bevordert zijn leercultuur, de inzet van zijn medewerkers en hun creativiteit met het oog op de toekomstige uitdagingen van een digitale wereld.

Integratie van de genderdimensie

Proximus streeft naar een genderneutraal en niet-discriminerend beleid, dat wordt weerspiegeld in alle vormen van communicatie.

Wij zijn een inclusieve onderneming en gelijke kansen is een basisprincipe van onze bestaansreden dat op iedereen van toepassing is, ongeacht geslacht of enige andere vorm van discriminatie.

Inclusie brengt het concept van een genderneutraal en niet-discriminerend beleid in de praktijk door een omgeving van betrokkenheid, respect en verbondenheid te creëren.

De kracht van de onderneming ligt in de rijkdom van de talenten van alle werknemers, die een bron van toegevoegde waarde is.

Proximus heeft ook besloten zijn genderstrategie uit te breiden door middel van de volgende acties:

- Contract ondertekend met Open@Work om onze strategie uit te breiden naar de LGBTQIA+ gemeenschap
- Acties in het kader van de internationale dag tegen homofobie, transfobie en bifobie op 17 mei
- Diepgaande analyse van het mogelijke effect van gender op diverse elementen van de prestaties
- Analyse van de remuneratiestructuur per statuut →
- Charter ondertekend voor het initiatief 'Inclusive Panels', waarmee wij ons ertoe verbinden te zorgen voor meer diversiteit op vlak van geslacht, etnische afkomst en leeftijd onder experten die spreken op evenementen en conferenties
- Deelname aan de uitvoering van het federale gender mainstreaming plan
- Weerbaarheidstrainingen en -initiatieven om werknemers te helpen met verandering om te gaan en evenwicht te vinden in onze nieuwe manier van werken.

Proximus heeft zich tot doel gesteld het meest actieve bedrijf te zijn in de promotie van vrouwen in de digitale wereld en heeft zijn doelstelling bereikt om tegen eind 2021 25% vrouwen met een universitair diploma in technische beroepen aan te werven. We hebben zelfs een vrouw benoemd aan het hoofd van de business unit Digital Transformation & IT, ook een nieuw lid van het Executive Committee.

In het kader van zijn CCT 2021-2022 verbindt Proximus zich ertoe initiatieven op dit gebied te blijven nemen en open en niet-beperkend te blijven in onze communicatie-, marketing- en aanwervingscampagnes. Proximus zal ook bijkomende initiatieven nemen om zijn visie, strategie en acties inzake diversiteit en inclusie bekend te maken via educatieve video's, informatie voor teamvergaderingen van de divisies en online-informatiesessies die aan alle medewerkers zullen worden aangeboden.

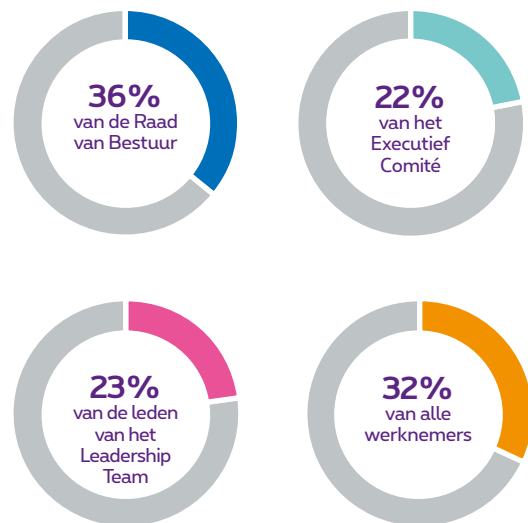
Wij zullen ook blijven communiceren via onze splinternieuwe website over diversiteit en inclusie, die in 2021 intern werd gelanceerd en die alle informatie, evenementen, vieringen en nog veel meer over diversiteit en inclusie bij Proximus en in bredere zin samenbrengt.

Proximus ondersteunt ook interne en externe diversiteitsnetwerk activiteiten en initiatieven zoals het AfroPean-netwerk (APN).

We hebben een Diamond sponsoring in de organisatie 'Women on Board' en we hebben ons partnerschap met Google verder versterkt door onze #IamRemarkable-gemeenschap te ontwikkelen via de organisatie van nieuwe sessies en onze deelname aan de wereldwijde #IamRemarkable-week in september 2021. De kern van het #IamRemarkable initiatief is een 90 minuten workshop die de deelnemers in staat stelt om openlijk te praten over hun realisaties in hun persoonlijke en professionele leven, hen voorziet van middelen om deze set van vaardigheden te ontwikkelen en hen uitnodigt om de vooroordelen rond zelfpromotie uit te dagen.

We zullen ondersteunende netwerkgroepen blijven creëren, zodat iedereen het gevoel kan versterken dat hij of zij tot onze gemeenschap behoort.

Met betrekking tot genderdiversiteit komt deze benadering ook tot uiting in de vrouwelijke vertegenwoordiging op de verschillende niveaus van ons bedrijf:



De Proximus Groep heeft ook een zeer divers personeelsbestand met 57 nationaliteiten.

Onze verschillende culturele waarden bevorderen de inclusie en versterken de samenwerking.

Een cultuur die het voor iedereen mogelijk maakt om activiteiten tijdens de verschillende levensfasen met elkaar te verzoenen

Proximus wil de voorwaarden creëren om de verschillende aspecten van het beroeps- en privéleven van haar personeel tijdens hun verschillende levensfasen met elkaar te verzoenen door mogelijkheden te bieden voor interne job evoluties en ontwikkelingsmogelijkheden, thuiswerken, deeltijds werken, thuiszorg, thuiskinderopvang, ... Deze maatregelen stellen onze medewerkers in staat om te werken in een veilige, inspirerende en inclusieve werkomgeving met gelijke kansen voor iedereen, zodat ze hun persoonlijke en professionele leven optimaal kunnen combineren en zich gesteund, gemotiveerd en betrokken voelen op het werk.

Proximus is stichtende partner van 'Experience@Work'. Dankzij dit bedrijf kunnen ervaren talenten van organisaties worden ingezet in andere organisaties die op zoek zijn naar specifieke ervaring en/of talent.

De pandemie heeft ons professionele en privéleven enorm veranderd. Er is een reeks opleidingen en veerkrachtinitiatieven

opgezet om onze medewerkers te helpen met de veranderingen om te gaan. Maar terwijl iedereen geprobeerd heeft een nieuw evenwicht te vinden in de nieuwe manier van werken, zorgt het isolement dat we soms voelen tijdens deze COVID-periode ervoor dat we opnieuw in contact willen komen met anderen, dat we betekenis willen blijven vinden in ons werk, dat we ons gewaardeerd voelen, dat we onze plaats binnen ons team en Proximus opnieuw willen bevestigen en dat we met vertrouwen naar de toekomst kunnen kijken.

In het kader van het beheer van de duurzame inzetbaarheid verbindt Proximus zich ertoe de mogelijke uitvoering te analyseren van de ideeën die voortvloeien uit de werkgroepen die in 2018 over dit onderwerp werden georganiseerd in co-creatie met de representatieve vakorganisaties.

Proximus verlengt ook tot eind 2022 het pilootproject dat in 2021 werd opgestart voor de shops medewerkers van 55+, om hun arbeidsregime te herzien en hun werkuren te verminderen.

Mensenrechten

Onze strenge ethische bedrijfspraktijken zijn vastgelegd in het beleid inzake 'Diversiteit en Gelijke Kansen', dat in 2021 is herzien. Met dit beleid willen we voorwaarden creëren waarin

de verschillen worden erkend en gerespecteerd en waarin alle medewerkers gelijke kansen krijgen. Dit beleid is van toepassing op alle actieve medewerkers van de Groep Proximus.

Werkomstandigheden

Proximus zet zich in voor het creëren van werkomstandigheden die eerlijke tewerkstellingspraktijken bevorderen en waar ethisch gedrag wordt erkend en gewaardeerd. We hebben een professionele werkplek met een inclusieve werkomgeving en we verbinden ons ertoe de Belgische wetgeving en de fundamentele conventies van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO) te respecteren.

Proximus erkent en respecteert het recht op vrijheid van vereniging en het recht op collectieve onderhandelingen binnen de nationale wet- en regelgeving. Wij zullen geen kinderarbeid

of enige vorm van gedwongen of verplichte arbeid contracteren zoals gedefinieerd door de fundamentele conventies van de IAO. Bovendien zijn we tegen discriminerende praktijken en doen we ons uiterste best om gelijkheid, diversiteit en integratie in alle arbeidspraktijken te bevorderen.

Onze arbeidsmilieunormen zijn van toepassing op elk lid van onze diverse gemeenschap en worden vertegenwoordigd door alle managers, teamleaders en medewerkers die in deze materie als rolmodel moeten optreden.



Bezoldigingsverslag

Het verloningsbeleid van de leden van de Raad van Bestuur en van de leden van het Executief Comité is geïnspireerd door de vereisten van de geldende wetgeving en de Belgische Corporate Governance Code 2020 ('the 2020 Corporate Governance Code') alsook door de marktpraktijken en -trends, maar ook door de Proximus context, haar specifieke strategieën en haar ambitie om deel te nemen aan een inclusief, veilig, duurzaam en welvarend digitaal België.

Onze onderneming besteedt bijzondere aandacht aan het verstrekken van relevante en transparante informatie over de algemene beginselen van haar verloningsbeleid en over het niveau van de verloning van de leden van de Raad van Bestuur en van het Executief Comité. Het verloningsbeleid van Proximus werd op 21 april 2021 door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van Proximus goedgekeurd en is beschikbaar op de corporate website van Proximus [🔗](#).

Alle bedragen in dit bezoldigingsverslag worden voorgesteld als bruto bedragen. Voor werknemers is dit het brutoloon (exclusief sociale werkgeversbijdragen) en voor zelfstandigen is dit de bruto verloning (exclusief BTW).

Verloning van de leden van de Raad van Bestuur

Structuur van de verloning van de leden van de Raad van Bestuur

Het beginsel van continuïteit met het verleden is gehandhaafd. De door de Algemene Vergadering van 2004 vastgestelde bezoldiging is in 2021 van toepassing gebleven en voor de komende jaren wordt geen substantiële wijziging van het beleid verwacht.

De Raad van Bestuur bestaat uit niet meer dan veertien leden, waaronder de Gedelegeerd Bestuurder ('de CEO'). De CEO is het enige uitvoerende lid van de Raad van Bestuur. Alle andere leden zijn niet-uitvoerende bestuurders.

De CEO wordt niet vergoed voor de uitoefening van zijn mandaat als lid van de Raad van Bestuur en van de Comités, noch voor enig ander mandaat binnen de Raden van Bestuur van de dochterondernemingen van de Groep.

De niet-uitvoerende Bestuurders worden als volgt bezoldigd:

- voor de Voorzitter van de Raad van Bestuur:
 - Een jaarlijkse vaste vergoeding van € 50.000, die pro rata temporis van de duur van het mandaat toegekend wordt.
 - Een zitpenning van € 10.000 per bijgewoonde vergadering van de Raad van Bestuur.
 - Een zitpenning van € 2.500 per vergadering van een adviserend Comité van de Raad van Bestuur, bijgewoond als lid. Het bedrag van deze zitpenning wordt verdubbeld indien dit adviserend Comité wordt bijgewoond als Voorzitter.
 - Een vaste jaarlijkse vergoeding van € 4.000 voor communicatiekosten.
 - Het gebruik van een bedrijfswagen.

- voor de andere leden van de Raad van Bestuur:
 - Een jaarlijkse vaste vergoeding van € 25.000, die pro rata temporis van de duur van het mandaat toegekend wordt.
 - Een zitpenning van € 5.000 per bijgewoonde vergadering van de Raad van Bestuur.
 - Een zitpenning van € 2.500 per vergadering van een adviserend Comité van de Raad van Bestuur, bijgewoond als lid. Het bedrag van deze zitpenning wordt verdubbeld indien dit adviserend Comité wordt bijgewoond als Voorzitter.
 - Een vaste jaarlijkse vergoeding van € 2.000 voor communicatiekosten.

Deze bedragen worden semestrieel uitbetaald en zijn niet onderworpen aan de index.

Voor het uitvoeren van hun Bestuurdersmandaat ontvangen de niet-uitvoerende Bestuurders geen prestatiegebonden variabele verloning, zoals bonussen of aandelenopties. Zij ontvangen ook geen bijkomende pensioenplannen, noch enige groepsverzekering.

Hoewel de Corporate Governance Code 2020 aanbeveelt dat een niet-uitvoerend lid van de Raad van Bestuur een deel van zijn verloning in de vorm van aandelen van de onderneming moet ontvangen, heeft onze onderneming besloten deze bepaling niet na te leven vanwege haar specifieke aandeelhoudersstructuur, met de Belgische Staat als meerderheidsaandeelhouder.

De Voorzitter van de Raad van Bestuur zit ook het Paritair Comité en het Pensioenfonds voor, waarvoor hij geen vergoeding ontvangt.

Verloning toegekend aan de leden van de Raad van Bestuur in 2021

Het totale bedrag van de verloningen toegekend in 2021 aan alle leden van de Raad van Bestuur, Voorzitter inbegrepen, beloopt € 1.192.366 bruto.

In de loop van het jaar 2021 werden gehouden:

- 9 vergaderingen van de Raad van Bestuur
- 5 vergaderingen van het Audit & Compliance Comité
- 6 vergaderingen van het Benoemings- en Remuneratiecomité
- 2 vergaderingen van het Comité Transformatie & Innovatie

Het overzicht van de bruto bedragen die in 2021 individueel aan de Bestuurders werden uitbetaald, op basis van hun activiteiten en hun deelname aan de vergaderingen van de Raad en de Comités, wordt weergegeven in de onderstaande tabel.

Verloning toegekend aan de leden van de Raad van Bestuur in 2021

Leden van de Raad van Bestuur	Jaarlijkse vaste vergoeding	Zitpenningen	Vergoeding*	Totaal 2021
Stefaan De Clerck	€ 50.000	€ 142.500	€ 6.616	€ 199.116
Guillaume Boutin	-	-	-	-
Karel De Gucht	€ 25.000	€ 50.000	€ 2.000	€ 77.000
Pierre Demuelenaere	€ 25.000	€ 72.500	€ 2.000	€ 99.500
Martin De Prycker	€ 25.000	€ 65.000	€ 2.000	€ 92.000
Martine Durez	€ 25.000	€ 60.000	€ 2.000	€ 87.000
Ibrahim Ouassari	€ 17.361	€ 35.000	€ 1.389	€ 53.750
Catherine Rutten	€ 25.000	€ 57.500	€ 2.000	€ 84.500
Isabelle Santens	€ 25.000	€ 45.000	€ 2.000	€ 72.000
Joachim Sonne	€ 25.000	€ 57.500	€ 2.000	€ 84.500
Agnès Touraine	€ 25.000	€ 50.000	€ 2.000	€ 77.000
Catherine Vandenborre	€ 25.000	€ 70.000	€ 2.000	€ 97.000
Luc Van den hove	€ 25.000	€ 65.000	€ 2.000	€ 92.000
Paul Van de Perre	€ 25.000	€ 50.000	€ 2.000	€ 77.000
Totaal	€ 342.361	€ 820.000	€ 30.005	€ 1.192.366

* Vaste jaarlijkse vergoeding voor communicatiekosten. Voor de Voorzitter bevat dit bedrag eveneens het voordeel van alle aard met betrekking tot het gebruik van een bedrijfswagen, die opliep tot € 2.616 in 2021.

De volgende tabel geeft een overzicht van de vergoedingen die de afgelopen 5 jaar werden toegekend aan de leden van de Raad van Bestuur, Voorzitter inbegrepen. Het verschil van jaar tot jaar

is uitsluitend toe te schrijven aan het aantal vergaderingen van de raad en de comités die per kalenderjaar worden gehouden en de aan- of afwezigheid van de leden op deze vergaderingen.

	Totaal 2017	Totaal 2018	Totaal 2019	Totaal 2020	Totaal 2021
	€ 1.080.244	€ 1.000.499	€ 1.243.509	€ 1.231.116	€ 1.192.366
Variatie van jaar tot jaar		-7,4%	+24,3%	-1,0%	-3,1%

Globaal verloningsbeleid – algemene visie

Als aanbieder van digitale diensten en communicatieoplossingen opereert onze onderneming in een complexe, dynamische en voortdurend veranderende omgeving, in een sterk concurrentiële en snel evoluerende Belgische en internationale telecomsector.

Om onze transformatie, ambities en doelstellingen te bereiken en zo de duurzaamheid van onze Groep op lange termijn te verzekeren, hebben we gekwalificeerde, getalenteerde en zeer betrokken medewerkers en managers nodig, die nauw samenwerken, veerkracht opbouwen en onze cultuur en waarden aanmoedigen. Daarom is het cruciaal om over een competitief en marktaantrekkelijk globaal verloningsprogramma (Global Rewards Program) te beschikken, zowel voor de leden van het Executief Comité als voor de overige leden van het top management en voor alle personeelsleden van de onderneming.

Onze onderneming heeft een innovatief, concurrerend en marktaantrekkelijk verloningsbeleid en verloningspraktijken uitgewerkt die regelmatig worden geëvalueerd en geüpdatet in nauwe samenwerking met universiteiten en externe fora omtrent human resources. De praktijken die worden gebruikt voor de verloning van onze werknemers – inclusief de lonen en arbeidsvoorwaarden – worden bepaald in een proces van dialoog met de Raad van Bestuur alsook met de sociale partners.

Gezien de geschiedenis van onze onderneming als publiekrechtelijk bedrijf zijn er in vergelijking met de privésector verschillen in dynamiek en structuur. Deze verschillen hebben een aanzienlijke invloed op de evolutie van het verloningsbeleid. Ons departement Human Resources heeft creatieve en flexibele programma's ontwikkeld om tegemoet te komen aan onze verplichtingen in verband met de statutaire tewerkstellingsstatus van een deel van het personeel. Tevens werden nieuwe elementen ingevoerd om het beleid voor statutaire en contractuele werknemers op elkaar af te stemmen.

De hoofddoelstellingen van ons Global Rewards Programma zijn als volgt:

- Prestaties aanmoedigen die op lange termijn winstgevende groei genereren en waarde creëren voor onze Groep als referentieoperator ;
- 'Empowerment' stimuleren om te voldoen aan ons engagement om bij te dragen tot de creatie van een inclusief, veilig, duurzaam en welvarend digitaal België;
- Een eerlijke en billijke verloning bieden voor (zowel statutaire als contractuele) werknemers, en competitief op de markt;
- Herkennen en valoriseren van sterke prestaties in lijn met onze bedrijfswaarden en -cultuur;
- De verloning linken aan zowel individuele prestaties als het globale succes van onze onderneming, om de business strategie te versterken;
- Onze onderneming in staat stellen op alle niveaus talenten op de markt aan te trekken en te behouden;
- De behoeften en de verantwoordelijkheden van de werknemers en hun gezinnen combineren met die van de onderneming en de maatschappij als geheel.

Onze onderneming handhaaft – en moderniseert – ook krachtige instrumenten uit de overheidssector, zoals voordelen voor een beter evenwicht tussen werk en privéleven (bv. de zorg voor een ziek kind en hospitalisatie) en sociale ondersteuning.

Onze prioriteit is om te werken op basis van verloningspraktijken die de toekomst voorbereiden en de belofte aan onze medewerkers ondersteunen om hen de middelen te geven om hun verantwoordelijkheid te nemen, de ambitie en strategische doelen van onze onderneming te bereiken en hen trots te maken op de successen die we samen behalen.

Verloning van de leden van het Executief Comité

Besluitvormingsproces

Het verloningsprogramma van het Executief Comité en de individuele loonpakketten worden vastgesteld door de Raad van Bestuur op aanbeveling van het Benoemings- en

Bezoldigingscomité. Deze individuele loonpakketten worden bepaald in functie van de individuele verantwoordelijkheden, de volgehouden prestaties en de kritische vaardigheden.

Concurrentievermogen van de verloning van het Executief Comité

Het verloningsbeleid en de verloningspraktijken die van toepassing zijn op het Executief Comité hebben tot doel het management op een marktcompetitieve en aantrekkelijke manier te belonen, waarbij de belangen van het management met deze van de aandeelhouders op mekaar afgestemd worden, met inachtneming van de in België geldende governance regels. Hoewel de Belgische Corporate Governance Code 2020 de Raad van Bestuur aanbeveelt een minimumdrempel van aandelen van de onderneming te bepalen die de leden van het Executief Comité moeten aanhouden, heeft onze onderneming besloten deze bepaling niet na te leven, gezien haar specifieke aandeelhoudersstructuur, met de Belgische Staat als meerderheidsaandeelhouder.

Om haar transformatie, ambities en doelstellingen te realiseren en zo de duurzaamheid van de Groep op lange termijn te verzekeren, wil onze onderneming gekwalificeerde, getalenteerde en geëngageerde leiders voor haar Executief Comité aantrekken en behouden. We willen duidelijke rolmodellen erkennen die sterk presteren en die onze bedrijfscultuur en -waarden uitdragen.

Net zoals de rest van het top management van onze onderneming, kunnen de leden van het Executief Comité rekenen op specifieke verloningsprogramma's die focussen op de principes van onze strategie om goede prestaties van individuen en van de onderneming consequent te belonen. Een belangrijk deel van hun totale verloning is variabel, gebaseerd op veeleisende kwantitatieve en kwalitatieve prestatiecriteria, aangedreven door

onze bedrijfsobjectieven qua prestatie en groei. Op deze manier wil onze onderneming haar top management aanmoedigen om op lange termijn een duurzame, winstgevende groei te leveren, in lijn met onze Groepsstrategie en de verwachtingen van onze aandeelhouders.

De positionering van deze verloningspakketten wordt regelmatig nagekeken door de verloning van de leden van het Executief Comité te vergelijken met deze van de bedrijven van de BEL 20 (exclusief financiële sector) en van andere bedrijven uit de Europese telecommunicatie- en ICT-sector. Het doel van deze analyse bestaat erin dat de globale verloning voor ieder lid van het Executief Comité billijk, eerlijk en conform de marktpraktijken blijft en in overeenstemming is met de evolutie van zijn/haar verantwoordelijkheden en de marktsituatie van de Proximus Groep qua grootte, omvang van de activiteiten en financiële resultaten.

Om zich van andere werkgevers te onderscheiden, probeert ons bedrijf uit te blinken in het aangeboden totaalpakket, dat niet alleen bestaat uit contant geld, maar ook uit talrijke andere voordelen. Een zekere mate van vrijheid wordt trouwens gelaten waarbij de leden van het top management, inbegrepen de CEO en de overige leden van het Executief Comité, de betalingswijze van hun variabele verloning kunnen kiezen.

Alle bedragen in dit bezoldigingsverslag worden voorgesteld als bruto bedragen exclusief sociale werkgeversbijdragen.

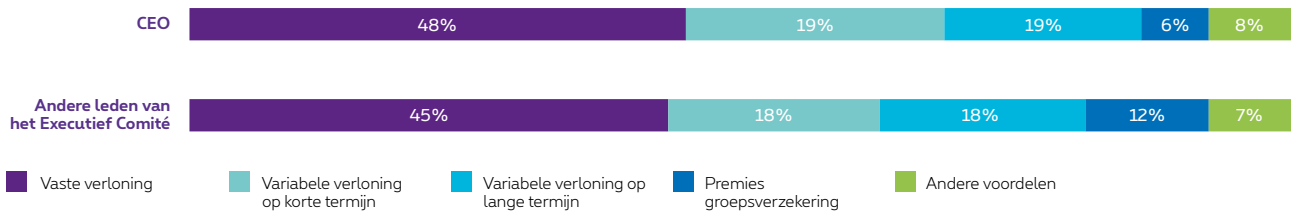
Structuur van de verloning van het Executief Comité

De verloning van de leden van het Executief Comité is als volgt samengesteld:

- Vaste verloning
- Variabele verloning op korte termijn
- Variabele verloning op lange termijn
- Premies van de groepsverzekering
- Andere voordelen
- Unieke en uitzonderlijke vergoedingen

Het huidige beleid inzake variabele verloning is afgestemd op alle leden van het Executief Comité, met inbegrip van de CEO. Het voorziet in een percentage van de vaste verloning van 40% voor de variabele verloning zowel op korte als op lange termijn.

Relatief belang van de verschillende componenten van de on-target verloning vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid (eind 2021)



De CEO en de overige leden van het Executief Comité ontvangen geen enkele verloning in de vorm van Proximus-aandelen of Proximus-aandelenopties.

Er wordt geen andere wezenlijke wijziging aan het verloningsbeleid verwacht voor de twee volgende jaren.

Vaste verloning

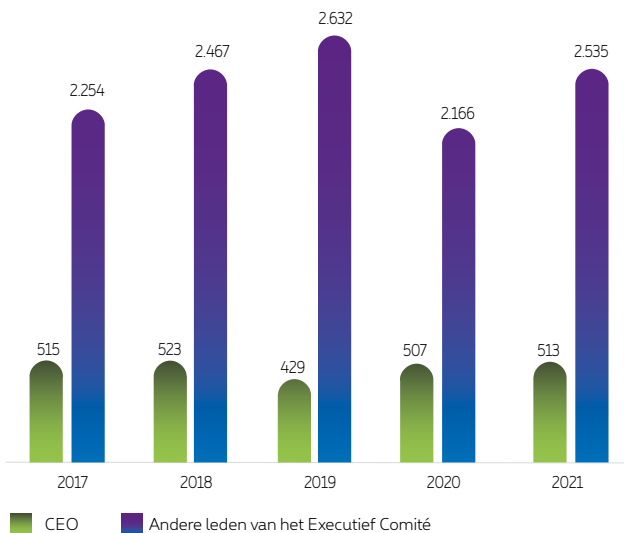
De vaste verloning omvat het vast loon dat wordt verdiend in de functie van CEO of lid van het Executief Comité voor het gerapporteerde jaar in dergelijke respectieve rollen. Deze wordt bepaald door de aard en de specifieke kenmerken van de functie en door het niveau van de individuele vaardigheden en ervaring, rekening houdend met de marktpraktijken. Deze verloning wordt onafhankelijk van enig resultaat toegekend en is contractueel onderworpen aan de index van de consumptieprijzen¹.

De vaste verloning van de CEO wordt door de Raad van Bestuur aan het begin van zijn zesjarig mandaat bepaald voor de duur van zijn mandaat. De vaste verloning van de overige leden van het Executief Comité wordt regelmatig door het Benoemings- en Bezoldigingscomité herzien op basis van een grondige evaluatie van de voortdurende prestaties en het potentieel van elk lid, aangegeven door de CEO, alsook op basis van externe benchmark gegevens. De evolutie van de vaste verloning hangt dus af van het competentieniveau van het lid van het Executief Comité, van zijn/haar voortdurend prestatieniveau, de evolutie van zijn/haar verantwoordelijkheden, evenals van de marktevolutie. Eventuele aanpassingen worden steeds ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

Basisloon over 5 jaar in k€ vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid

De bedragen gerapporteerd voor de CEO voor 2017 en 2018 werden betaald aan de vroegere CEO, Mevrouw Leroy, zoals voor het grootste deel van 2019 (385 k€) terwijl één maand in 2019 (44 k€) en de bedragen gerapporteerd sinds 2020 werden betaald aan de huidige CEO, de heer Boutin.

Specifieke wijzigingen in de samenstelling van het Executief Comité hebben een invloed gehad op de totale vaste vergoeding die in 2020 en in 2021 werd betaald aan de andere leden van het Executief Comité, met uitzondering van de CEO. De functie van Chief Consumer Market Officer is in 2020 gedurende 2 maanden vacant geweest en de functie van Chief Financial Officer is van juni 2020 tot en met maart 2021 vacant geweest. Daarnaast werd in 2021 een extra rol gecreëerd op het niveau van het Executief Comité om onze digitale transformatie en ambities te ondersteunen, en daarom is in april 2021 een nieuw lid tot het Executief Comité toegetreden.



De ad interim uitgeoefende functies als CEO of als ander lid van het Executief Comité worden niet in aanmerking genomen voor dit verslag.

¹ overeenkomstig de regels voorgeschreven door de wet van 01 maart 1977 houdende inrichting van een stelsel waarbij sommige uitgaven in de overheidssector aan het indexcijfer van de consumptieprijzen van het Rijk worden gekoppeld, zoals gewijzigd door het Koninklijke Besluit nr. 178 van 30 december 1982.

Variabele verloning op korte termijn

Doel en componenten van de variabele verloning op korte termijn

De leden van het Executief Comité, CEO inbegrepen, ontvangen een variabele verloning op korte termijn, uitgedrukt als een vooropgesteld percentage van de jaarlijkse vaste verloning. Dit percentage is hetzelfde voor alle leden van het Executief Comité, CEO inbegrepen, en bedraagt 40% van de vaste verloning.

Ons systeem voor variabele verloning op korte termijn is ontworpen om de strategie en de waarden van onze Groep te ondersteunen en om een managementcultuur gebaseerd op resultaten te versterken.

Onze onderneming beschouwt nauwe samenwerking tussen alle werknemers inderdaad als een noodzaak. Alle inspanningen moeten gericht zijn op en gealigneerd zijn met de ambitie van de Groep om succesvol en duurzaam te zijn.

Daarom hebben de Groepsresultaten een grote impact (60%) op de variabele verloning op korte termijn van de leden van het Executief Comité, bovenop de individuele prestaties (40%), en dit volledig in lijn met de bedrijfswaarden.

Resultaten van de Groep – Key performance Indicators (KPI's)

De jaarlijkse variabele verloning op korte termijn wordt voor 60% gebaseerd op de Groepsprestaties ten opzichte van een reeks van Key Performance Indicators (KPI's), die jaarlijks door de Raad van Bestuur worden vastgelegd op aanbeveling van het Benoemings- en Bezoldigingscomité. Deze KPI's zijn de zogenaamde STI KPI's (Short Term Incentives KPI's).

De bedragen van de variabele verloning op korte termijn vermeld in dit verslag zijn de bedragen die in de loop van 2021 aan de leden van het Executief Comité werden uitbetaald en zijn dus gerelateerd aan de resultaten van de KPI's van de Groep voor het prestatiejaar 2020.

Het Benoemings- en Remuneratiecomité heeft de volgende reeks KPI's aan de Raad van Bestuur aanbevolen voor het prestatiejaar 2020:

Strategische Doelstelling 2020	STI KPI 2020	KPI type
Duurzame groei	Bedrijfscashflow	Financieel
	Nettowaarde uit bijkomende klanten/producten	Gemengd
	Bruto kostenbesparingen	Financieel
Digitaal bedrijf	Klantenervaring	Niet-financieel
	Digitalisering	Niet-financieel
Gigabit Netwerk	Waardecreatie uit glasvezel	Gemengd
Medewerkers	Ervaringen van medewerkers	Niet-financieel

Elke Strategische Doelstelling heeft een gewicht in het globale STI KPI kader, in lijn met zijn relatief belang voor de Groep. Aan elke Strategische Doelstelling is een aantal duidelijk geïdentificeerde, specifieke, meetbare en actiegerichte KPI's gekoppeld. Deze KPI's zijn van financiële, van niet-financiële, of van gemengde aard.

Om redenen van vertrouwelijkheid worden de STI KPI's in dit verslag alleen a posteriori vermeld.

De hoge ESG-ambities ((Milieu, Maatschappij en Bestuur) van onze Groep komen meer en meer tot uiting in onze STI KPI's.

De gekozen KPI's tonen het maatschappelijke engagement van ons bedrijf om bij te dragen tot een meer digitale toekomst voor ons land, die voor iedereen toegankelijk is. Naast de hogere snelheden en energie-efficiëntie die ons nieuwe glasvezelnetwerk biedt, werden er enkele aanvullende specifieke STI KPI's toegevoegd aan het kader van 2021 om onze inspanningen te meten om te evolueren naar een meer groene, circulaire en veilige samenleving. In 2021 omvatten deze KPI's het aantal ingezamelde vaste en mobiele toestellen om op te knappen of voor recycling, het volume gerecycleerde koperkabels na het uitfaseren/leegmaken van gebouwen, wegwerkzaamheden en kabelreparatie en onze weerstand tegen cyberaanvallen. In het kader van 2022 wordt de koperrecyclage KPI vervangen door de totale CO₂-emissiereducties van het bedrijf. In de loop der jaren zullen meer omvattende KPI's voor duurzaamheid en digitalisering worden overwogen voor het kader van de Groep KPI's van de Groep, in overeenstemming met het toegenomen belang van klimaatverandering en digitale inclusie op de maatschappelijke agenda.

Een gedetailleerde definitie voor elk van de STI KPI's is te vinden in de volgende tabel.

Strategische Doelstelling 2020	STI KPI 2020	Gewicht	KPI Definitie
Duurzame groei	Bedrijfs-cashflow	30%	Hoeveelheid Cash gegenereerd door de bedrijfsactiviteiten.
	Nettowaarde uit bijkomende klanten/producten	10%	Geannualiseerde waarde gegenereerd/vernietigd door winst en verlies van klanten in de consumenten- en professionele markten.
	Bruto kosten-besparingen	10%	Besparingen in Operationele Uitgaven, gerealiseerd door interne initiatieven gericht op het verminderen van onze kostenbasis via verhoogde productiviteit of efficiëntie, of via verminderd verbruik.
Digitaal bedrijf	Klanten-ervaring	20%	Deze KPI bestaat uit 4 sub-KPI's, elk berekend als een gewogen gemiddelde van onderliggende indicatoren per klantensegment. Ze hebben enkel betrekking op het merk Proximus, niet op Scarlet. 1. Net Promotor Score (NPS) 2. Klanteninspanningscore 'Nieuwe klant' 3. Klanteninspanningscore 'Administratieve Bijstand' 4. Klanteninspanningscore 'Technische Bijstand'
	Digitalisering	10%	Deze KPI bestaat uit 2 sub-KPI's: 1. Digitaliseringsgraad van de verkoopsvolumes. 2. Contact Centre interacties: Afname van het aantal Contact Centre interacties als gevolg van de verdere digitalisering van onze dienstverlening.
Gigabit Netwerk	Waardecreatie uit glasvezel	10%	Uitrol en waardecreatie in ons nieuwe glasvezelnetwerk.
Medewerkers	Ervaringen van medewerkers	10%	Het meten van de betrokkenheid, wendbaarheid, empowerment, verantwoordelijkheid en strategische afstemming van onze werknemers ten opzichte van ons bedrijf.
	Totaal	100%	

Meetmethode: we all go the extra smile!

Voor elke prestatie-indicator werd een eindejaarsdoelstelling bepaald, evenals een uitbetalingsinterval met een minimumdrempel (Min) en een maximumdrempel (Max). De doelstellingen en drempels zijn zo gedefinieerd dat ze de teams stimuleren om een extra inspanning te leveren – 'to go the extra (s)mile' – terwijl ze toch realistisch en haalbaar blijven. Voor een KPI die zijn doelstelling op het einde van het jaar haalt, bedraagt de uitbetaling van de variabele verloning op korte termijn ('Multiplicator') 100% van zijn target. In geval het eindejaarsresultaat beter is dan de eindejaarsdoelstelling, groeit de multiplicator lineair tot een maximum van 200% waarboven hij wordt afgetopt, terwijl hij lineair afneemt tot nul in geval het eindejaarsresultaat onder einderjaarsdoelstelling blijft.

De bedrijfscashflow en de bruto operationele kostenbesparingen worden gebaseerd op geauditeerde financiële cijfers, welke worden aangepast om te komen tot 'onderliggende' financiële cijfers na uitsluiting van uitzonderlijke onvoorziene gebeurtenissen.

De niet-financiële en gemengde indicatoren worden gemeten door interne experts en externe bureaus, gespecialiseerd in markt- en klantenonderzoek.

De resultaten van deze KPI's worden regelmatig opgevolgd door het Executief Comité en worden in het Benoemings- en Remuneratiecomité en in de Raad van Bestuur besproken.

Individuele prestaties

De individuele prestaties komen voor 40% in rekening van de jaarlijkse variabele verloning op korte termijn.

Naast de resultaten van de Groep worden de individuele prestaties jaarlijks geëvalueerd, in de loop van het eerste kwartaal volgend op het einde van het boekjaar, door de Raad van Bestuur op basis van de aanbevelingen van de Voorzitter van de Raad van Bestuur voor de prestaties van de CEO en van de CEO voor de overige leden van het Executief Comité.

Tijdens elke prestatieperiode worden de prestaties van het lopende jaar regelmatig gemeten en besproken. De eidevaluatie houdt rekening met de verwezenlijkingen ten opzichte van vooraf bepaalde individuele meetbare doelstellingen, alsook met de verwezenlijkingen van de leden van het Executief Comité in hun leidinggevende rol en hun actieve rol bij de bevordering van onze bedrijfscultuur en waarden.

Deze individuele doelstellingen worden elk jaar vastgesteld in functie van de specifieke rol en verantwoordelijkheden van elk lid van het Executief Comité en moeten een weerspiegeling zijn van onze bedrijfsstrategie op lange termijn, die in de hele onderneming wordt doorgevoerd en in de individuele doelstellingen wordt opgenomen om onze Groep de middelen te geven om zijn ambities te verwezenlijken.

We streven ernaar een hoog en duurzaam prestatieniveau te stimuleren in een geest van innovatie, samenwerking, wendbaarheid en persoonlijke ontwikkeling.

Naast de individuele differentiatie tussen de leden van het Executief Comité op vlak van prestaties en talent, zal de Raad van Bestuur er bij de eindevaluatie ook op toezien dat het totale bedrag dat wordt toegekend voor de individuele prestaties in overeenstemming is met de Groepsresultaten, teneinde de onderlinge afhankelijkheid tussen de individuele bijdrage en de Groepsprestaties te consolideren.

Toewijzing van de variabele verloning op korte termijn

Zoals hierboven vermeld, varieert het werkelijke bedrag dat aan de CEO en de overige leden van het Executief Comité wordt toegekend in functie van de Groepsresultaten (voor 60%) en de evaluatie van de individuele prestaties (voor 40%) door de Raad van Bestuur.

Bij het realiseren van 100% van de objectieven, ontvangt de CEO of een ander lid van het Executief Comité 100% van zijn of haar doelbedrag van de variabele verloning op korte termijn. In geval van uitstekende prestaties op Groeps- en individueel niveau kan de toegewezen variabele verloning op korte termijn boven de 100% van het doelbedrag gaan, met een plafond van 200%, volgens een lineaire toewijzingscurve. Omgekeerd kan dit percentage dalen tot 0% ingeval van ernstige ondermaatse prestaties.

Zoals ook hierboven vermeld, zal de Raad van Bestuur er steeds op toezien dat het totale bedrag dat voor de individuele prestaties wordt toegekend, in overeenstemming is met de resultaten op Groepsniveau, teneinde de onderlinge afhankelijkheid tussen de individuele bijdrage en de prestaties van de onderneming te consolideren.

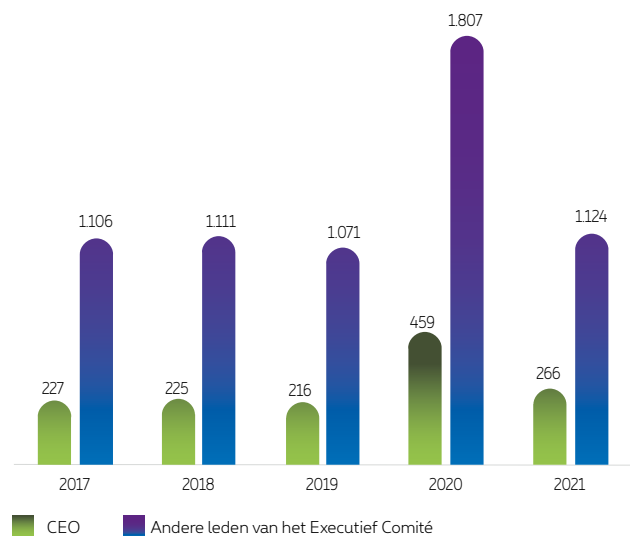
Eén van de principes van het verloningsbeleid van onze onderneming is de mate van vrijheid waarbij de leden van het topmanagement, de CEO en de overige leden van het Executief Comité inbegrepen, de betalingswijze van hun variabele verloning

kunnen kiezen. Ze hebben dus de mogelijkheid om een deel van hun variabele verloning op korte termijn te beleggen in een bonus pensioenplan, d.w.z. een aanvullend bijkomend pensioenplan, en om een deel van hun variabele verloning op korte termijn te ontvangen in contante bonussen, in niet-recurrent voordeel of in (niet-Proximus) warrants of (niet-Proximus) fondsopties, steeds binnen de grenzen van de relevante regelgeving.

Variabele verloning op korte termijn over 5 jaar in k€ vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid

In 2021 werd een variabele verloning op korte termijn toegekend aan de CEO voor een totaalbedrag van bruto € 265.614. De bedragen gerapporteerd tot 2019 werden uitbetaald aan de voormalige CEO, mevrouw Leroy. Het bedrag gerapporteerd voor 2020 omvatte het bedrag betaald aan de huidige CEO, de heer Boutin (€ 18.833 bruto), maar ook het bedrag (€ 440.000 bruto) uitbetaald aan de voormalige CEO, mevrouw Leroy, voor haar prestatie jaren 2017 tot 2019

De totale variabele verloning op korte termijn die in 2021 effectief wordt toegekend aan de andere leden van het Executief Comité (prestatiejaar van 2020) bedraagt bruto € 1.123.605. De variaties van jaar tot jaar zijn voornamelijk het gevolg van (i) de variaties in de KPI-resultaten van de Groep, van (ii) de wijzigingen in de samenstelling van het Executief Comité en van (iii) de uitzonderlijke bonus die in 2020 werd uitbetaald aan onze voormalige Chief Financial Officer, mevrouw Dufour, als beloning voor haar uitstekende prestaties in de loop van 2019 in haar rol van ad interim CEO. Het gerapporteerde bedrag voor 2020 omvatte ook het bedrag dat werd betaald aan de huidige CEO, de heer Boutin, voor zijn prestaties in 2019 als lid van het Executief Comité (vóór zijn benoeming tot CEO).



Variabele verloning op lange termijn

Doel en componenten van de variabele verloning op lange termijn

Onze onderneming wil haar Executief Comité en de overige leden van het topmanagement aanmoedigen om duurzame en rendabele prestaties en groei op lange termijn te genereren, in overeenstemming met onze strategie op Groepsniveau, onze maatschappelijke ambities en de verwachtingen van onze aandeelhouders en al onze andere stakeholders.

Om die ambitie waar te maken koppelt het verloningsbeleid van ons Executief Comité, CEO inbegrepen, hun variabele verloning in aanzienlijke mate aan de financiële en niet-financiële strategische langetermijndoelstellingen van onze Groep via een variabele verloning op lange termijn.

Toewijzing van de variabele verloning op lange termijn

De leden van het Executief Comité, CEO inbegrepen, ontvangen een variabele verloning op lange termijn, uitgedrukt in een percentage van de jaarlijkse vaste verloning. Dit target percentage is identiek aan het percentage van hun target variabele verloning op korte termijn, d.w.z. 40% van de jaarlijkse vaste verloning.

De variabele verloning op lange termijn wordt door de Raad van Bestuur toegekend aan de leden van het Executief Comité, op basis van aanbevelingen die door het Benoemings- en Bezoldigingscomité uitgebracht werden. Het huidige stimuleringsplan op lange termijn bestaat uit een Prestatiewaardeplan op lange termijn, dat door onze onderneming in 2013 werd goedgekeurd en herzien werd in 2019.

Prestatiewaardeplan op lange termijn

Het stimuleringsplan op lange termijn, aangeboden door ons bedrijf aan haar leidinggevenden, bestaat momenteel uit een Prestatiewaardeplan. Onder dit Prestatiewaardeplan worden doelstellingen gedefinieerd en vastgelegd voor de komende 3 jaar en bijgevolg worden de toegekende beloningen geblokkeerd voor een periode van 3 jaar. Het bedrag dat daadwerkelijk wordt uitbetaald na het verwerven zal afhangen van een uiteindelijke vermenigvuldigingsfactor zoals hieronder beschreven.

Dit plan werd opgesteld om de variabele verloning op lange termijn van de leidinggevenden evenwichtig en aantrekkelijk te houden en tegelijk de langetermijnprijs van de Proximus Group te maximaliseren door de belangen van de leidinggevenden van de Proximus Group af te stemmen op de aandeelhouders en stakeholders van de Proximus Group. Het heeft tot doel ervoor te zorgen dat de acties en initiatieven van de leidinggevenden worden geleid door duurzame langetermijnbelangen. Daarom is deze verloning dan ook duidelijk een stimulans op lange termijn.

De leden van het Executief Comité die hun arbeidsrelatie met ons bedrijf zouden beëindigen vóór het einde van deze blokkeringsperiode, zouden de toegekende bedragen verliezen. Deze regel is ook van toepassing indien het bedrijf de arbeidsrelatie verbreekt wegens een ernstige reden in hoofde van een lid van het Executief Comité.

Stimuleringsplan op lange termijn - Key Performance Indicators

Net zoals de STI KPI's, de Key Performance Indicators gebruikt in het kader van het Prestatiewaardeplan op lange termijn – de zogeheten LTI KPI's – houden ook verband met de strategische doelstellingen van onze Groep en stellen ons in staat de vorderingen van onze Groep in de richting van onze maatschappelijke ambities, strategie en duurzaamheid op de lange termijn te beoordelen.

In dit respect werden 3 KPI's gedefinieerd om het gevoel van een duurzame langetermijnvisie bij het senior management van de Proximus Group te versterken en om Proximus te ondersteunen bij het realiseren van een duurzame free cashflow en het verbeteren van onze merkperceptie en reputatie:

- 2 financiële KPI's: het totale rendement voor de aandeelhouders van Proximus en de free cashflow van de Groep
- 1 niet-financiële KPI: de reputatie-index van Proximus

De KPI's hebben een verschillend gewicht gekregen in het algemene kader van het Prestatiewaardeplan op lange termijn, in overeenstemming met hun relatief belang in termen van duurzaamheid op lange termijn van de Groep. Een gedetailleerde definitie van elk van de KPI en hun gewichtsfactoren is te vinden in de volgende tabel.

LTI KPI	Gewicht	KPI Definitie en meting
Totale rendement voor de aandeelhouders	40%	Dit criterium weerspiegelt het concurrentievermogen op lange termijn van Proximus op de Europese telecommarkt door zijn positie te meten ten opzichte van een representatieve korf van vergelijkbare Europese bedrijven met betrekking tot hun aandeelhoudersrendement. Het totale rendement voor de aandeelhouders wordt gedefinieerd als de combinatie van de meerwaarde van de aandelenkoers en de uitgekeerde dividenden om het totale rendement voor de aandeelhouders weer te geven. De huidige korf van Europese bedrijven is de volgende: Deutsche Telekom, Orange, KPN, BT, Swisscom, Telefonica, Telecom Italia, Telenor, TeliaSonera en OTE. Deze KPI wordt jaarlijks gemeten, per kalenderjaar, en het jaarlijks resultaat wordt uitgedrukt in een percentage tussen 0 en 175, afhankelijk van de rangschikking van Proximus binnen de representatieve korf.
Free cashflow van de Groep	40%	De KPI free cashflow van de Groep zal de gezonde financiële evolutie over de jaren heen meten. De doelstellingen van de free cashflow van de Groep worden door de Raad van Bestuur vastgesteld in overeenstemming met het vijfjarenplan. Deze KPI wordt jaarlijks gemeten ten opzichte van de gestelde doelstellingen en het jaarresultaat wordt uitgedrukt in een percentage tussen 0 en 175.
Reputatie-index	20%	De Reputatie-index is een holistische, meetbare en actiegerichte KPI die het mogelijk maakt het concept van reputatie volledig te integreren in de langetermijnstrategie. Deze KPI meet de bedrijfsreputatie van het bedrijf in de perceptie van relevante externe stakeholders, en vertegenwoordigt waarde creatie op lange termijn voor deze stakeholders. Hoewel de corporate reputatie wordt beïnvloed door een brede waaier van attributen, is de corporate reputatie-index gebaseerd op onze prestaties op drie reputatie-attributen (Eerlijk in de manier waarop we zaken doen, Positieve invloed op de samenleving en Voldoet aan de behoeften van de klant), geselecteerd op basis van hun statistisch effect op de reputatie en hun strategische relevantie. Een extern bedrijf, het Reputation Institute, meet de jaarlijkse resultaten die worden uitgedrukt als een percentage tussen 0 en 175.

Voor de Reputatie-index en de Free cashflow van de Groep zijn de doelstellingen en drempels zo bepaald dat ze de teams stimuleren om de extra inspanningen te leveren, terwijl ze toch realistisch en haalbaar blijven op lange termijn.

Elk jaar wordt een jaarresultaat berekend op basis van het gewogen gemiddelde van de 3 bovenvermelde prestatiecriteria. Na deze blokkeringsperiode van 3 jaar worden de Prestatiewaarden verworven en worden deze aan de begunstigden betaald volgens de definitieve vermenigvuldigingsfactor die het gemiddelde is van de drie jaarlijkse vermenigvuldigingsfactoren.

Bij een definitieve vermenigvuldigingsfactor van 100%, ontvangt het topmanagement 100% van de initieel aan hen toegekende variabele verloning op lange termijn. In geval van voortdurend uitstekende prestaties op het niveau van de Groep gedurende deze periode van drie jaar kan de toegewezen variabele verloning op lange termijn boven de 100% gaan, met een plafond van 175%. Omgekeerd kan dit percentage dalen tot 0% in geval van ernstige ondermaatse prestaties.

De betaling van de Prestatiewaarden gebeurt in de vorm van een contante bonus.

Premies van de groepsverzekering

Aanvullend pensioenplan

De CEO neemt deel aan een aanvullend pensioenplan dat volledig door Proximus wordt gefinancierd en voorziet in een jaarlijkse vaste bijdrage ('Defined Contribution Plan'), een premie die wordt berekend als een percentage van de vaste verloning. Dit percentage bedraagt 10%.

Formule voor het aanvullend pensioenplan van de CEO = $10\% * W$

W = referentiesalaris = maandsalaris vermenigvuldigd met 12

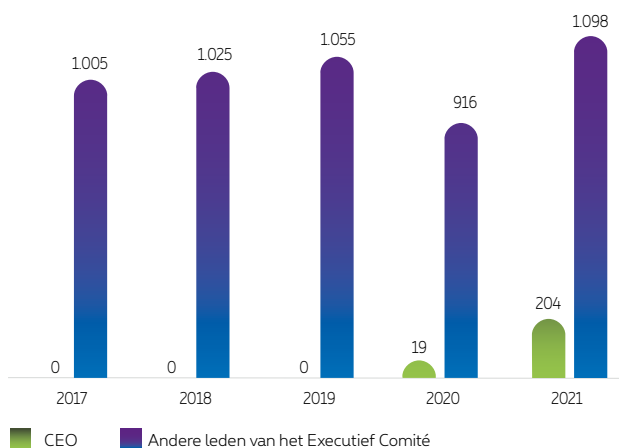
De overige leden van het Executief Comité nemen deel aan een aanvullend pensioenplan dat volledig door Proximus wordt gefinancierd. Dit plan bestaat uit een 'Defined Benefit Plan' dat

Variabele verloning op lange termijn over 5 jaar in k€ vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid

Aangezien de heer Boutin in december 2019 aan zijn CEO-mandaat is begonnen, is alleen de variabele verloning op lange termijn die hem in de loop van 2020 is toegekend voor één maand prestaties in zijn CEO-rol, opgenomen in het gerapporteerde toegekende bedrag voor 2020. Het in 2021 toegekend bedrag verwijst naar een prestatie over een hele jaar in 2020. De voormalige CEO, Mevrouw Leroy, kwam niet in aanmerking voor een variabele verloning op lange termijn.

De totale variabele verloning op lange termijn die effectief werd toegekend aan de leden van het Executief Comité, andere dan de CEO, bedroeg bruto € 916.375 in 2020 en € 1.097.703 in 2021. De variaties van jaar tot jaar zijn hoofdzakelijk het gevolg van de wijzigingen in de samenstelling van het Executief comité.

De CEO en de andere leden van het Executief Comité hebben de afgelopen 5 jaar geen Proximus aandelen of Proximus aandelenopties ontvangen.



■ CEO ■ Andere leden van het Executief Comité

rechten biedt die in lijn liggen met de marktpraktijken. Dit plan komt dus overeen met een belofte van de onderneming van een bepaald bedrag op de pensioengerechtigde leeftijd op basis van de regels van dit plan, een bedrag dat niet afhankelijk is van een beleggingsrendement.

Formule voor het aanvullend pensioenplan van de andere leden van het Executief Comité = $N/60 * W - N/45 * ELP$

N = aantal dienstjaren uitgedrukt in maanden en jaren

W = referentiesalaris = maandsalaris vermenigvuldigd met 12

ELP = geraamd wettelijk pensioen = helft van het wettelijk pensioenplafond

Andere groepsverzekeringen

De CEO en de overige leden van het Executief Comité genieten eveneens van andere groepsverzekeringen in overeenstemming met de marktpraktijken, zoals levens- en invaliditeitsverzekeringen.

Wat de levensverzekering betreft, zullen, ingeval van overlijden tijdens de looptijd van zijn of haar contract, de begunstigen van de CEO of van een ander lid van het Executief Comité een forfaitair bruto bedrag ontvangen dat gelijk is aan het maandsalaris vermenigvuldigd met 60.

In geval van arbeidsongeschiktheid ten gevolge van ziekte of een privé-ongeval is het beroepsinkomen van de CEO of een ander lid van het Executief Comité voor 100% gegarandeerd voor de eerste drie maanden van de arbeidsongeschiktheid. Vanaf de vierde maand dekt de invaliditeitsverzekering de betaling van een invaliditeitslijfrente door de verzekeringsmaatschappij bovenop het plafond van de wettelijke ziekte- en invaliditeitsverzekering voorzien door de Belgische sociale zekerheid.

Gemiddelde premiekosten voor de onderneming

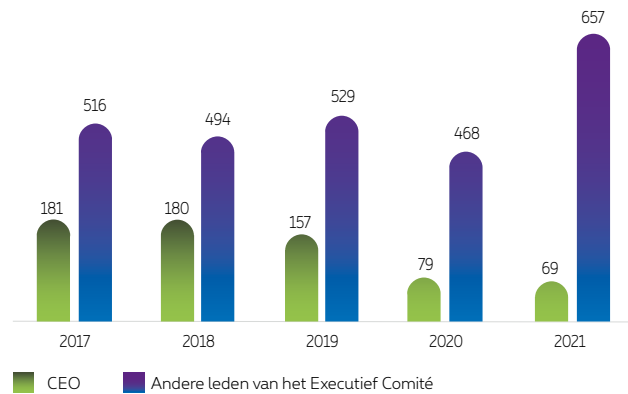
De gemiddelde premies die onze onderneming betaalt voor de groepsverzekering van de CEO worden geschat op 13% van zijn vaste verloning.

Voor de overige leden van het Executief Comité bedroegen de gemiddelde premies die onze onderneming de voorbije 5 jaar voor hun groepsverzekering heeft betaald, ongeveer 22% van hun vaste verloning. In 2021 bedroegen deze premies ongeveer 26% van hun vaste verloning, maar daarin zijn enkele regularisaties begrepen.

Premies van de groepsverzekering over 5 jaar in k€ vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid

De bedragen vermeld tot 2019 voor de CEO werden betaald aan de vroegere CEO, Mevrouw Leroy. De bedragen gerapporteerd sinds 2020 werden betaald aan de huidige CEO, de heer Boutin. De daling is te wijten aan de wijziging van de kenmerken van het aanvullend pensioenplan bij de benoeming van de huidige CEO, de heer Boutin.

De variaties van jaar tot jaar voor de leden van het Executief Comité zijn voornamelijk het gevolg van de wijzigingen in de samenstelling van het Executief Comité en van enkele regularisaties in 2021.



Andere voordelen

Onze Groep wil zijn topmanagers stimuleren door middel van een portfolio van voordelen die competitief zijn op de markt en verenigbaar met de Groeps cultuur. De CEO en de overige leden van het Executief Comité ontvangen bovenop hun verloning voordelen zoals een hospitalisatieverzekering, het gebruik van een bedrijfswagen, welzijnsvoordelen en andere voordelen in natura. Deze voordelen maken regelmatig het onderwerp uit van vergelijkende studies en worden aangepast aan de gangbare marktpraktijken.

Waar mogelijk wordt onze portfolio van voordelen aangepast en geactualiseerd in lijn met de ambitie van onze onderneming om te handelen voor een groene en digitale maatschappij. Zo is ons mobiliteitsprogramma nu gericht op duidelijke doelstellingen van een groener wagenpark en van een breed aanbod van groene alternatieven voor autogebruik voor onze medewerkers, leden van het Executief Comité inbegrepen.

Niet-recurrente kosten - zoals bijvoorbeeld verhuiskosten bij de aanwerving van nieuwe leden die in het buitenland wonen - beïnvloeden de evolutie van jaar tot jaar van de totale kosten voor onze onderneming voor deze voordelen. De ratio ten opzichte van de vaste verloning kan dus aanzienlijk evolueren van jaar tot jaar.

Unieke en uitzonderlijke vergoedingen

De Raad van Bestuur kan, in uitzonderlijke omstandigheden en op aanbeveling van het Benoemings- en Bezoldigingscomité, eenmalige bonussen toekennen aan één of meer leden van het Executief Comité.

Terugvordering van onverschuldigde variabele verloning

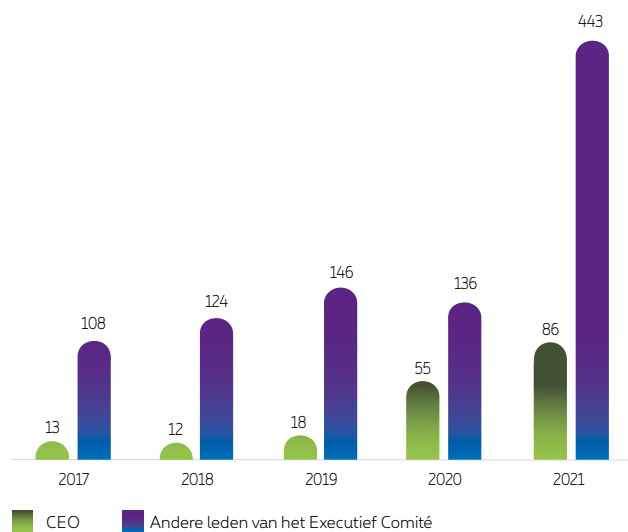
Een specifieke terugvorderingsclausule maakt deel uit van het contract van de CEO, waardoor onze onderneming de betaalde variabele verloning op korte en lange termijn kan terugvorderen

Andere voordelen over 5 jaar in k€ vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid

Voor 2021 wordt deze ratio geraamd op 17% voor zowel de CEO als de andere leden van het Executief Comité.

De bedragen vermeld tot 2019 werden betaald aan de vorige CEO, Mevrouw Leroy. De bedragen vermeld voor 2020 en 2021 werden betaald aan de huidige CEO, de heer Boutin. De stijgingen in 2020 en 2021 van de Andere voordelen zijn voornamelijk te wijten aan specifieke voordelen in verband met de status van buitenlands kaderlid van de huidige CEO.

De aanzienlijke stijging van de andere voordelen voor de leden van het Executief Comité is voornamelijk te wijten aan de specifieke voordelen die verband houden met de status van buitenlandse kaderlid van enkele leden, met inbegrip van de specifieke kosten in verband met de aanwerving in 2021 van twee leden uit het buitenland, zoals de verhuiskosten.



Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn in het geval van extra verantwoordelijkheden die een lid van het Executief Comité uitzonderlijk op zich neemt wanneer een functie in het Executief Comité vacant is, of in het geval dat een speciale aanwervings- of retentiepremie nodig zou zijn omwille van marktomstandigheden. Indien dergelijke bonussen worden toegekend, worden zij samen met de variabele verloning op korte termijn gerapporteerd.

of de betaling van deze variabele verloning kan achterhouden in geval van bewezen fraude.

Ten aanzien van de overige leden van het Executief Comité bevatten de arbeidsovereenkomsten van de leden die na 1 januari 2020 zijn benoemd een specifieke clausule met betrekking tot de terugvordering, ten gunste van onze onderneming, van de variabele verloning op korte en lange termijn die hen zou zijn toegekend op basis van foutieve financiële informatie. In de arbeidsovereenkomsten van de leden die vóór 1 januari 2020 benoemd werden, is een dergelijke bepaling echter niet opgenomen.

In deze clausules wordt niet vermeld hoe de onverschuldigde variabele verloning zou worden teruggevorderd. Indien dit ooit het geval zou zijn, hetgeen ons onwaarschijnlijk lijkt gezien de vele controles en audits die vóór de publicatie van de resultaten van de prestatiecriteria zijn uitgevoerd, zou de terugvordering het voorwerp uitmaken van een analyse, zowel van de terug te vorderen bedragen als van de wijze waarop dit zou gebeuren.

Voornaamste bepalingen van de contractuele relaties

De contractuele relaties van Proximus met de CEO en de overige leden van het Executief Comité zijn in overeenstemming met de huidige marktpraktijk.

Contractuele overeenkomst met de CEO

De CEO heeft een contract als zelfstandig bestuurder met een vaste termijn van zes jaar.

De CEO is gebonden door een niet-concurrentiebeding dat hem gedurende 12 maanden na het verlaten van de Groep verbiedt te werken voor een onderneming in de telecommunicatiesector die actief is in België, Luxemburg of Nederland. Indien onze onderneming deze clausule activeert, zal hij ter compensatie een bedrag ontvangen dat overeenkomt met één jaar vaste verloning.

De CEO is eveneens onderworpen aan de verplichtingen inzake exclusiviteit en vertrouwelijkheid en dient de reglementen en codes van de onderneming te respecteren, zoals de Gedragscode en de Dealing Code.

Als het mandaat van de CEO door onze onderneming wordt herroepen vóór het einde van de zesjarige termijn, tenzij het mandaat beëindigd wordt wegens een materiële inbreuk, zal onze onderneming hem een contractuele verbrekingsvergoeding betalen gelijk aan één jaar vaste verloning en target variabele verloning op korte termijn.

Voornaamste contractuele bepalingen van de overige leden van het Executief Comité

Onze onderneming en de overige leden van het Executief Comité zijn gebonden door arbeidsovereenkomsten van onbepaalde duur die in overeenstemming zijn met de Belgische wetgeving inzake deugdelijk bestuur en die alle onder de Belgische jurisdictie vallen.

Alle leden van het Executief Comité, met uitzondering van de CEO, zijn gebonden door een niet-concurrentiebeding dat hen gedurende twaalf maanden na het verlaten van de Groep verbiedt te werken voor een andere mobiele of vaste operator, met een licentie, die actief is op de Belgische markt. Indien onze onderneming deze clausule activeert, zullen ze ter compensatie een bedrag ontvangen dat overeenkomt met zes maanden vaste verloning.

Net zoals de CEO, zijn ook de overige leden van het Executief Comité onderworpen aan de verplichtingen inzake exclusiviteit en vertrouwelijkheid en dienen ze de reglementen en codes van de onderneming te respecteren, zoals de Gedragscode en de Dealing Code.

Ze hebben een contractuele verbrekingsclausule die een opzeggingsvergoeding van één jaar loon voorziet. Niettemin zullen we de dwingende Belgische arbeidswetgeving toepassen indien deze voorziet in een langere opzegtermijn (of een overeenkomstige hogere opzeggingsvergoeding).

Algemeen overzicht

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de verloning en de andere vergoedingen die door onze onderneming of een andere onderneming van de Groep aan de leden van het

Executief Comité over 5 jaar werden toegekend (vergoedingen gebaseerd op de bruto- of netto verloning, afhankelijk van het type vergoeding).

Overzicht van de verloning van de CEO

Let wel dat de huidige CEO, Guillaume Boutin, voor 2020 1/12 van de variabele verloning op korte (€ 18.833 bruto) en lange termijn (€ 18.833 bruto) heeft ontvangen. In 2021 had hij recht op 12 maanden variabele verloning op korte en lange termijn (respectievelijk STI voor € 265.614 bruto in lijn met de behaalde KPI's van de Groep en LTI voor € 203.996 bruto).

CEO	2017	2018	2019	2020	2021
Vaste verloning	€ 515.108 55%	€ 522.810 56%	€ 429.498 52%	€ 507.492 45%	€ 512.537 45%
Variabele verloning op korte termijn	€ 227.195 24%	€ 225.295 24%	€ 215.661 26%	€ 458.833 41%	€ 265.614 23%
Variabele verloning op lange termijn	€ 0 0%	€ 0 0%	€ 0 0%	€ 18.833 2%	€ 203.996 18%
Premies van de groepsverzekering	€ 181.243 19%	€ 180.003 19%	€ 157.433 19%	€ 78.550 7%	€ 69.007 6%
Andere voordelen	€ 13.357 1%	€ 12.438 1%	€ 17.619 2%	€ 55.083 5%	€ 86.402 8%
Subtotaal (excl. sociale werkgeversbijdrage)	€ 936.903	€ 940.546	€ 820.211	€ 1.118.791	€ 1.137.556
Ontslagvergoedingen	€ 0 0%	€ 0 0%	€ 0 0%	€ 0 0%	€ 0 0%
Totaal (excl. sociale werkgeversbijdrage)	€ 936.903	€ 940.546	€ 820.211	€ 1.118.791	€ 1.137.556

* CEO: Alle tot 2019 gerapporteerde bedragen werden betaald aan de voormalige CEO, Mevrouw Leroy. De het voor 2020 gerapporteerde bedrag van de variabele verloning op korte termijn omvat het bedrag van een uitgestelde variabele verloning op korte termijn (€ 440.000 bruto) die werd uitbetaald aan de voormalige CEO, Mevrouw Leroy, voor haar prestatie jaren 2017 tot 2019. Het contract van de huidige CEO voorziet in een variabele verloning op korte en lange termijn ten belope van 40% van de vaste verloning elk. De daling is te wijten aan de wijziging van de kenmerken van het aanvullend pensioenplan bij de benoeming van de huidige CEO. De stijging sinds 2020 van de Andere voordelen is voornamelijk te wijten aan specifieke voordelen in verband met de status van buitenlands kaderlid van de huidige CEO.

Al deze bedragen zijn brutobedragen vóór sociale werkgeversbijdragen.

Overzicht van de verloning van de andere leden van het Executief Comité

Let wel dat er in 2021 een extra functie op het niveau van het Executief Comité werd gecreëerd ter ondersteuning van onze digitale transformatie en ambities.

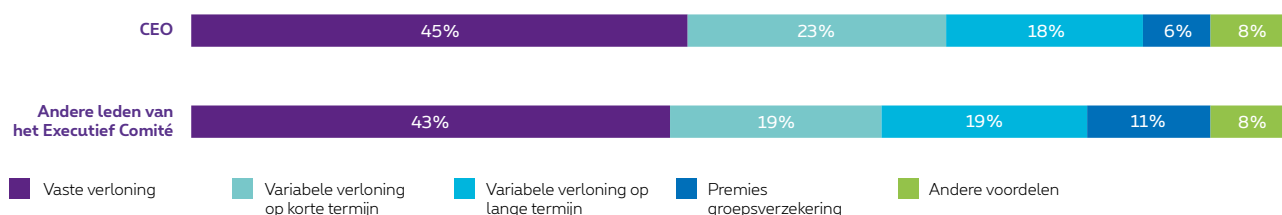
Andere leden van het Executief Comité	2017	2018	2019	2020	2021
Vaste verloning	€ 2.253.540 45%	€ 2.466.946 47%	€ 2.632.038 48%	€ 2.166.045 39%	€ 2.534.773 43%
Variabele verloning op korte termijn	€ 1.105.537 22%	€ 1.110.745 21%	€ 1.070.733 20%	€ 1.807.390 33%	€ 1.123.605 19%
Variabele verloning op lange termijn	€ 1.005.000 20%	€ 1.025.000 20%	€ 1.055.000 19%	€ 916.375 17%	€ 1.097.703 19%
Premies van de groepsverzekering	€ 516.193 10%	€ 494.319 9%	€ 529.369 10%	€ 468.275 9%	€ 657.319 11%
Andere voordelen	€ 108.433 2%	€ 124.172 2%	€ 145.588 3%	€ 135.648 2%	€ 442.935 8%
Subtotaal (excl. sociale werkgeversbijdrage)	€ 4.988.703	€ 5.221.182	€ 5.432.728	€ 5.493.733	€ 5.856.335
Ontslagvergoedingen	€ 0 0%	€ 0 0%	€ 0 0%	€ 0 0%	€ 0 0%
Totaal (excl. sociale werkgeversbijdrage)	€ 4.988.703	€ 5.221.182	€ 5.432.728	€ 5.493.733	€ 5.856.335

* Andere leden van het Executief Comité: De stijging in 2021 van de Andere voordelen is hoofdzakelijk het gevolg van specifieke voordelen in verband met de status van buitenlandse kaderlid van verschillende leden en de aanwerving van twee van hen.

De ad interim uitgeoefende functies als CEO of als ander lid van het Executief Comité zijn niet in aanmerking genomen voor dit verslag.

Al deze bedragen zijn brutobedragen vóór sociale werkgeversbijdragen.

Relatief belang van de verschillende componenten van de effectieve toegekende verloning in 2021 vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid (eind 2021)



Verloningen en arbeidsvoorwaarden: interne vergelijkingen en bedrijfsresultaten

De wereldwijde arbeidsvoorwaarden van ons top management, inclusief de CEO en de leden van het Executief Comité, zijn in hoge mate vergelijkbaar met de arbeidsvoorwaarden van alle andere medewerkers.

De weinige verschillen in voordelen die bestaan tussen het topmanagement en de leden van het Executief Comité enerzijds en de rest van het personeel anderzijds zijn niet alleen beperkt, maar houden meestal verband met algemene marktpraktijken of individuele behoeften. Terwijl bijvoorbeeld de medische dekking dezelfde is voor de grote meerderheid van onze medewerkers, de hogere kaderleden inbegrepen, wordt deze medische dekking uitgebreid voor medewerkers met een belastbaar gezinsinkomen onder een bepaald plafond - uitbreiding voor prothesen, hoorapparaten en andere medische prothesen - en wordt ze ook uitgebreid voor de leden van het Executief Comité om marktconforme voorwaarden aan te bieden. De verschillen in voordelen tussen de leden van het Executief Comité en de rest van het personeel houden in het algemeen meer verband met het statuut van buitenlands kaderlid van verschillende leden van het Executief Comité dan met het functieniveau of de rol.

Wat de verloning betreft, zorgen wij voor consistentie tussen de verloning en de bedrijfsresultaten, alsook voor consistentie

tussen het verloningsbeleid van onze top management en het verloningsbeleid van alle andere medewerkers, bijvoorbeeld door de verhouding tussen de daadwerkelijk toegekende variabele verloning op korte termijn en de doelstelling op elkaar af te stemmen.

Ons verloningsbeleid is altijd gericht geweest op duurzaamheid op lange termijn, op een uitstekend risicomodel voor vermogensbeheer en op ondersteuning van de zakelijke belangen van onze aandeelhouders op lange termijn. Het houdt rekening met onze verantwoordelijkheid tegenover onze klanten, onze aandeelhouders, de Belgische samenleving en andere belanghebbenden. Deze benadering wordt ook consequent toegepast op elke dochteronderneming van onze Groep.

Wij willen de bijdragen van alle medewerkers erkennen en billijk belonen. Onze Groep verbindt zich ertoe billijke, genderneutrale en consistente lonen en arbeidsvoorwaarden te bieden aan alle medewerkers, ongeacht hun verantwoordelijkheidsniveau of functie. Het is van cruciaal belang om een competitief en marktaantrekkelijk Global Rewards Program te hebben voor ons voltallige personeel om ons bedrijf, met zijn allen, naar de toekomst te sturen en samen vooruitgang te boeken in onze ambitie om deel te nemen aan de bouw van een groen en digitaal België waarin we willen leven.

Verloningsverhouding en verloningsevolutie

De verloningsverhouding die de kloof weergeeft tussen de hoogste en de laagste verloning in de onderneming (Proximus N.V.) op voltijdse basis is gelijk aan 27,3 in 2021. Deze ratio wordt gemeten door het hoogste (dat van de CEO) en het laagste totale target verloningspakket (inclusief basisverloning, premies, variabel loon, groepsverzekeringen en voordelen), exclusief werkgeversbijdragen sociale zekerheid, met elkaar te vergelijken.

Gezien de omvang van onze organisatie, waar iedereen een rol speelt maar met zeer verschillende niveaus van strategische verantwoordelijkheid, is een dergelijke verhouding consistent en in overeenstemming met de marktpraktijken².

Onderstaande tabel heeft tot doel de evolutie weer te geven van de gemiddelde verloning op basis van voltijdse equivalenten van de werknemers van de onderneming (andere dan de leden van de Raad van Bestuur en van het Executief Comité) tussen 2017 en 2021.

Gemiddelde verloning van de werknemers van de onderneming over de jaren heen, inclusief de evolutie van jaar tot jaar

	2017	2018	2019	2020	2021
Gemiddelde verloning*	€ 76.973	€ 77.786	€ 81.802	€ 86.677	€ 87.400
Jaar-tot-jaar evolutie		+1%	+5%	+6%	+1%

* De gemiddelde verloning wordt gemeten door de personeelskosten - zoals gepubliceerd in de Sociale Balans (code 1023) van de Jaarrekening van Proximus NV van het betrokken jaar - te vergelijken met het aantal voltijdse equivalenten werknemers van Proximus NV op de afsluitingsdatum van de periode (exclusief Executief Comité).

² Volgens de analyse voor 2020 van de jaarverslagen BEL20 en BELMID 2020, gepubliceerd door Willis Towers Watson - op basis van 23 verloningsverslagen die voor 7 april 2021 waren gepubliceerd - bedroeg de mediaan van de openbaar gemaakte verloningsverhouding 26,6.

Prestaties van de onderneming

De tabel hiernaast toont de prestaties van de onderneming tussen 2017 en 2021.

Voor meer info, zie het Proximus Financieel Verslag.

Prestaties van de onderneming over de jaren heen, inclusief de evolutie van jaar tot jaar

(in miljoen €)	Onderliggende inkomsten	Onderliggende EBITDA
2021	5.578 +1,8%	1.772 -3,5%
2020	5.479 -3,6%	1.836 -1,8%
2019	5.686 -2,1%	1.870 +0,3%
2018	5.807 +0,5%	1.865 +2,3%
2017	5.778	1.823

Toepassing van het verloningsbeleid en stemming over het vorige bezoldigingsverslag

Toepassing van het verloningsbeleid en afwijkingen

Proximus verbindt zich ertoe de leden van de Raad van Bestuur, de CEO en de overige leden van het Executief Comité enkel te vergoeden in overeenstemming met het verloningsbeleid zoals hierboven beschreven, goedgekeurd door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op 21 april 2021.

De Raad van Bestuur kan echter, in uitzonderlijke omstandigheden en op voorstel van het Benoemings- en Bezoldigingscomité, tijdelijk afwijken van het verloningsbeleid. Uitzonderlijke omstandigheden hebben alleen betrekking op situaties waarin de afwijking van het verloningsbeleid noodzakelijk

is om de langetermijnbelangen en de levensvatbaarheid van Proximus als geheel te dienen.

Bij het nemen van een besluit over afwijkingen van het verloningsbeleid dient de Raad van Bestuur zich te houden aan de hierboven beschreven besluitvormingsprocedure.

Elke afwijking zal worden gecommuniceerd op de eerste Algemene Vergadering van Aandeelhouders die volgt op de afwijking en zal worden toegelicht in het bezoldigingsverslag van het betreffende boekjaar.

Stemming van de aandeelhouders over het vorige bezoldigingsverslag

Het document over het verloningsbeleid, waarin de algemene beginselen worden uiteengezet van het verloningsbeleid van onze onderneming dat van toepassing is op de leden van de Raad van Bestuur en het Executief Comité, is tijdens de Algemene Vergadering van 21 april 2021 voor de eerste keer ter stemming voorgelegd aan onze aandeelhouders.

De aandeelhouders hebben met een zeer ruime meerderheid (97,5%) hun steun en vertrouwen betuigd aan ons verloningsbeleid, wat de keuzes die wij in dit domein voor de toekomst hebben gemaakt, kracht bijzet.

Het bezoldigingsverslag, dat eveneens op de Algemene Vergadering van 21 april 2021 aan de stemming van onze aandeelhouders werd voorgelegd, werd goedgekeurd met 78,9%. Dit resultaat heeft ons ertoe aangezet in dit verslag nog meer transparantie aan de dag te leggen en nog verder te gaan in de leesbaarheid en de gedetailleerdheid van de bekendgemaakte informatie, want de mening en het vertrouwen van onze aandeelhouders zijn voor ons van groot belang.

Regelgevend kader



Regelgeving inzake kabel en breedband

De beslissingen van de Belgische regelgevers van 29 juni 2018 in verband met de marktanalyses voor breedband en tv hebben het regelgevingskader geschetst voor de kabelnetwerken en voor het FTTH-glasvezel- en DSL-netwerk van Proximus. Wat de tarieven betreft, hebben de regelgevers de verplichting opgelegd om 'billijke tarieven' te hanteren voor de maandelijkse FTTH-huurgelden.

Op 1 juli 2020 zijn nieuwe wholesaleprijzen voor kabel van kracht geworden. Volgens de besluiten van het BIPT moeten investeringen in glasvezel verder worden gestimuleerd.

Wat de wholesale tarieven voor glasvezel betreft, heeft het BIPT op 9 maart 2021 geconcludeerd dat de maandelijkse tarieven die Proximus hanteert voor wholesaletoegang tot zijn FTTH-netwerk billijk zijn, d.w.z. dat ze niet hoger liggen dan de kosten van een efficiënte operator, inclusief een redelijke marge, en in overeenstemming zijn met de regelgeving die het in 2018 heeft vastgesteld. Dit zijn de toegangsprijzen die andere operatoren betalen voor het gebruik van het FTTH-glasvezelnetwerk van Proximus.

Wat de toegang van Proximus tot de kabelnetwerken betreft, verleent het besluit van juni 2018 Proximus wholesaletoegang in geografische gebieden zonder eigen 'next-generation' breedbandtoegangsnetwerk.

In april 2021 heeft het BIPT de eerste stap gezet in de voorbereiding van de herziening van de breedband- en televisiemarkt van juni 2018. Het regelgevend kader bepaalt immers dat de regelgevers een regelmatige herziening moeten

uitvoeren van de markten die voor ex ante regelgeving in aanmerking komen. Er moet rekening worden gehouden met technische en concurrentiële ontwikkelingen, en met de evolutie van de behoeften en consumptiegewoonten.

In 2021 heeft het BIPT ook zijn voornemen aangekondigd om de verplichtingen van Proximus inzake glasvezeltoegang toe te passen op Fiberklaar en Unifiber, twee joint ventures van Proximus. Ze zullen onderworpen zijn aan de verplichtingen inzake toegang, transparantie, niet-discriminatie en prijscontrole die op basis van het besluit van 2018 aan Proximus werden opgelegd. De opstelling van het referentieaanbod en de bepaling van de onderliggende kosten in de context van een aanpak op basis van billijke tarieven zullen naar verwachting in 2022 plaatsvinden.

Het besluit van december 2019 betreffende de herziening van de markt voor de verstrekking op wholesaleniveau van hoogwaardige toegang (huurlijnen en soortgelijke diensten) is op 1 februari 2020 in werking getreden. Alternatieve operatoren kopen deze hoogwaardige toegangsdiensten aan om sites die ze met hun eigen infrastructuur niet kunnen bereiken te connecteren (bedrijven, basisstations, interconnectiepunten, enz.). Proximus moet billijke tarieven toepassen voor de maandelijkse huurgelden. Aangezien in sommige gebieden al verschillende alternatieve infrastructuren beschikbaar zijn, stelt het BIPT in deze gebieden een mildere regelgeving voor, namelijk geen prijsregulering voor actieve toegang. In 2021 is het BIPT begonnen met de herziening van de lijst van deze LEX-zones (momenteel 121). Op basis van deze jaarlijkse analyse kunnen nieuwe gebieden toegevoegd en andere verwijderd worden van deze lijst. De herziening zal naar verwachting in 2022 plaatsvinden.



Radiospectrum



België

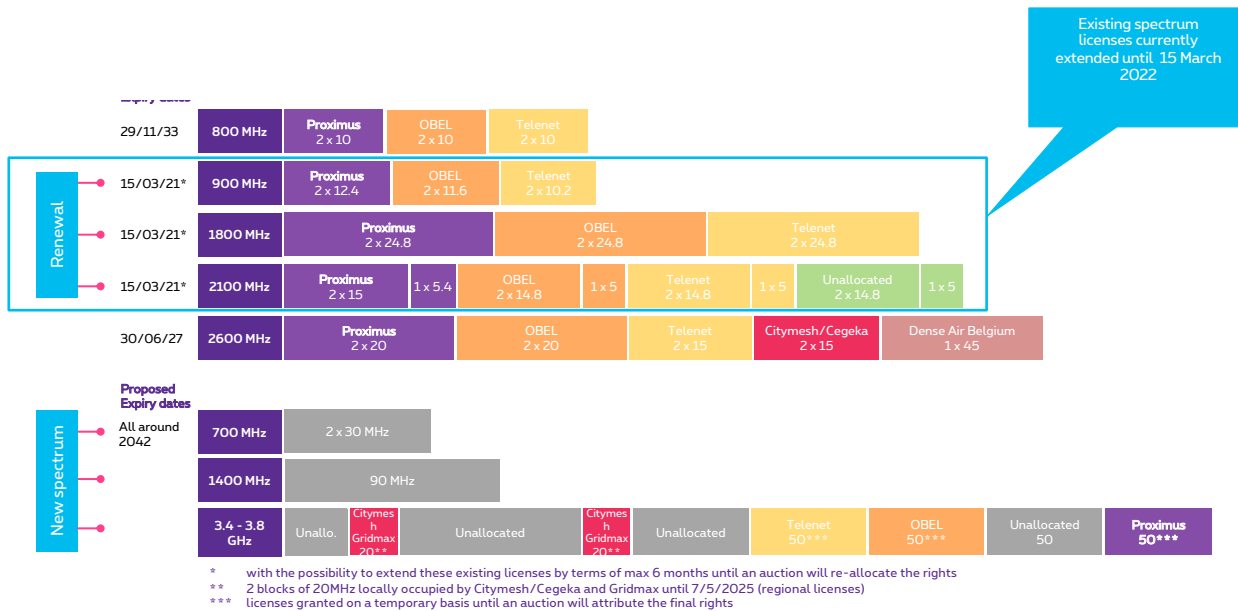
Multibandveiling

Op 23 december 2021 werd het wetgevingspakket voor de multibandveiling (die de verlenging van de bestaande 2G/3G-spectrumlicenties (900 MHz, 1800 MHz en 2100 MHz) alsook de toekenning van nieuw 5G-spectrum (700 MHz, 1400 MHz en 3500 MHz) moet omvatten) bekendgemaakt. Het pakket omvat

de reservering van spectrum voor nieuwkomers (30 MHz duplex in de 700, 900, 1800 en 2100 MHz-banden).

De aanvragen moesten uiterlijk op 16 februari 2022 worden ingediend. De veiling zal naar verwachting medio 2022 worden georganiseerd.

Overzicht van de totale spectrumbelangen en de banden die in de veilingen zullen worden opgenomen



Tussentijdse maatregelen van het BIPT

Om de operatoren toe te laten om 5G uit te rollen binnen de door de Europese Commissie voorziene termijn, heeft het BIPT verschillende tussentijdse initiatieven genomen.

Op 15 juni 2020 heeft het BIPT tijdelijke licenties in de 3600-3800 MHz-band toegekend aan vijf operatoren: Proximus, Orange, Telenet, Cegeka en Entropia, waarbij elke operator 40 MHz heeft gekregen. Na het wegvallen van Entropia heeft het BIPT op 13 oktober 2020 het spectrum onder de andere actoren herverdeeld. Proximus, Orange en Telenet hebben nu elk een blok van 50 MHz TDD, terwijl Cegeka een blok van 40 MHz TDD heeft. Deze rechten blijven geldig tot nieuwe rechten worden toegekend na de volgende multibandveiling. De operatoren waren verplicht hun spectrum vóór 1 maart 2021 in gebruik te

nemen. De operatoren moeten een jaarlijkse vergoeding van € 105.000 per blok van 10 MHz betalen. Er is geen eenmalige vergoeding verschuldigd en deze rechten zijn niet gebonden aan een specifieke dekkingsverplichting.

Met betrekking tot de huidige 2G- (900 MHz en 1800 MHz) en 3G-licenties (2100 MHz), die in maart 2021 afliepen, heeft het BIPT op 31 augustus 2021 beslist deze licenties een tweede keer te verlengen tot 15 maart 2022 (een eerste verlenging werd in februari toegekend voor de periode van 15 maart tot 15 september). De voorwaarden zijn dezelfde als voor de huidige licenties. Dergelijke verlengingen mogen worden toegestaan tot nieuwe rechten worden geveild.

Luxemburg

In Luxemburg hebben vier bieders met succes 5G-spectrum verworven in de veiling die medio juli 2020 plaatsvond voor de 700 MHz- en 3600 MHz-frequenties.

In totaal werden de licenties verkocht voor € 41,3 miljoen, waarvan Proximus Luxembourg geleidelijk zijn deel betaalt.

De gebruiksrechten zullen worden verleend voor een eerste periode van vijftien jaar en de licenties zullen ten minste eenmaal voor een periode van vijf jaar kunnen worden verlengd. Voor de licentiehouders zullen een aantal dekkingsverplichtingen gelden.

	Proximus Luxembourg	Orange Luxembourg	Post Luxembourg	Luxembourg Online SA
700 MHz	2x10 MHz	2x10 MHz	2x10 MHz	-
3600 MHz	100 MHz	110 MHz	110 MHz	10 MHz

Internationale roaming

De 'Roam like at Home'-verordening (RLAH), die de roamingtoeslagen volledig heeft afgeschaft, is sinds juni 2017 van toepassing onder de voorwaarden van de 'Fair Use Policy' (FUP), die misbruik van retailroamingdiensten buiten periodieke reizen binnen de EU moet tegengaan.

De huidige roamingverordening, met inbegrip van RLAH, verstrijkt op 30 juni 2022. De Commissie heeft een voorstel tot verlenging van de verordening ingediend, en de tekst werd onderworpen aan de medebeslissingsprocedure tussen de Commissie, het Parlement en de Raad. Er is een definitief politiek akkoord bereikt. De belangrijkste punten van het akkoord zijn de volgende: RLAH wordt verlengd tot 2032.

De wholesaletarieven voor roaming, de prijzen die operatoren elkaar aanrekenen wanneer hun klanten andere netwerken gebruiken wanneer zij in de EU roamen, zullen vanaf 2022 worden beperkt tot € 2 per GB, geleidelijk afnemend tot € 1 in 2027. Verder zullen de wholesaleplafonds voor spraak en sms in 2022 en 2025 worden verlaagd op basis van een glijpad in

twee fasen. Als consumenten bij het roamen de limieten van hun contract overschrijden, mogen de eventuele extra kosten niet hoger zijn dan de wholesale-roamingplafonds.

Wat de dienstkwaliteit betreft, zullen roaming-aanbieders verplicht zijn dezelfde roamingkwaliteit te bieden als in eigen land, indien op het netwerk in het land dat bezocht wordt dezelfde voorwaarden gelden. Daarom verbiedt een bepaling de kwaliteit van roamingdiensten te verlagen (bv. door de verbinding van 4G naar 3G te schakelen). De roaming-aanbieder moet informatie bekendmaken omtrent de redenen waarom in het buitenland minder gunstige voorwaarden gelden dan in eigen land.

Roamende klanten moeten kosteloos toegang hebben tot noodhulpdiensten waarbij de locatie van de beller automatisch gegarandeerd wordt. Reizigers moeten worden geïnformeerd over de middelen waarmee zij de noodhulpdiensten kunnen bereiken, met inbegrip van de diensten voor gehandicapten, in het EU-land dat zij bezoeken

Terminatietarieven

In de context van de nieuwe Telecomcode zijn de Europese instellingen het eens geworden over nieuwe regels met betrekking tot de plafonds voor mobiele en vaste gespreksafgifte op wholesaleniveau. Terminatietarieven zijn de kosten die vaste en mobiele operatoren aan andere vaste en mobiele operatoren betalen om een gesprek op hun netwerk af te leveren.

Op 18 december 2020 heeft de Commissie een bindende beslissing genomen betreffende het vaststellen van een gemeenschappelijk plafond voor mobiele en vaste wholesalerterminatietarieven binnen de EU (ook 'Eurate')

genoemd). Deze beslissing voorziet in een glijpad van drie jaar voor mobiele terminatietarieven (MTR) en een overgangperiode voor vaste terminatietarieven (FTR). Voor België zijn de volgende tarieven van toepassing:

Voor verkeer van buiten de EU gelden de gereguleerde wholesaleplafonds van de EU wanneer de terminatietarieven buiten de EU op of onder het Eurorate-tarief liggen.

Deze verordening is op 1 juli 2021 van kracht geworden.

MTR	Voordien	1/7/2021	1/1/2022	1/1/2023	Vanaf 1/1/2024
€ct/min	0,99	0,7	0,55	0,4	0,2

FTR	Voordien	1/7/2021	Vanaf 1/1/2022
€ct/min	0,116	0,093	0,07

Dekking en kwaliteit van netwerken

Via zijn **Atlas-project** publiceert het BIPT gedetailleerde informatie betreffende de dekking en de kwaliteit van de gebruikservaring van mobiele en vaste netwerken.

Het BIPT heeft de laatste editie van zijn mobiele kaarten gepubliceerd op 8 januari 2021 (stand oktober 2020). Deze kaarten bieden de consumenten de mogelijkheid om de dekking van het netwerk van elk van de drie mobiele operatoren (Telenet/Base, Orange en Proximus) apart op de kaart van België na te gaan. De kaarten tonen verschillende dekkingsniveaus gaande van zeer goed/door, goed/door en bevredigend/door. Uit deze kaarten blijkt dat Proximus voor 4G de meest uitgebreide dekking heeft voor elk dekkingsniveau, zowel qua grondgebied als qua bevolkingsaantal. Een update van de mobiele Atlas is voorzien in 2022.

Begin 2022 heeft het BIPT een 'drive test' studie en een 'train test' studie gepubliceerd over de kwaliteit van de mobiele gebruikservaring van de drie mobiele operatoren. In deze studie wordt geconcludeerd dat de prestaties van mobiele netwerken in België stabiel of verbeterd zijn, zowel voor spraak als voor

data, dankzij de technologische vooruitgang en de investeringen en optimalisatie door de operatoren. Ze onderstreept dat de Belgische mobiele operatoren volgens de internationale ervaring een zeer goede kwaliteit bieden. In drive tests laat Proximus bijvoorbeeld uitstekende resultaten optekenen voor gespreksopstarttijden, starttijden voor videostreaming en Dropbox-prestaties, en in train tests behaalde Proximus de hoogste score voor 19 van de 21 gemeten indicatoren.

Voor het vaste netwerk blijft het BIPT op tijdelijke basis de geaggregeerde dekking van het Proximus-netwerk en de netwerken van de kabeloperatoren bij verschillende downloadsnelheden van respectievelijk 1 - 10 - 30 - 50 en 100 Mbps publiceren. Een update van de vaste Atlas is voorzien in 2022.

Op 7 december 2021 heeft het BIPT zijn 'fiber-vademecum' gepubliceerd, waarmee het een breed publiek (eindgebruikers, eigenaars van gebouwen, operatoren en overheden) wil informeren over glasvezel en de uitrol ervan. In een latere fase zal het BIPT een kaart van de glasvezeldekking opnemen.

Op 23 december 2021 heeft het BIPT de eerste editie gepubliceerd van zijn kwalitatieve studie over de kwaliteit en de dekking van vaste en mobiele breedbandnetwerken in België. De studie bundelt de resultaten van talrijke eerder gepubliceerde BIPT-enquêtes, bijvoorbeeld over de vaste en mobiele dekking

van de Atlas van het BIPT, kwaliteitsindicatoren voor de vaste dienstverlening, kwaliteitsindicatoren voor de mobiele ervaring, enz. Een update van de studie is gepland voor eind 2022.

Netneutraliteit

In drie arresten van 2 september 2021 heeft het Hof van Justitie geoordeeld dat de 'zero-rating'-aanbiedingen van DT en Vodafone Deutschland niet verenigbaar zijn met de verordening betreffende netneutraliteit, omdat zij de internetklant specifieke voorwaarden opleggen.

In zijn betoog lijkt het Hof echter een breder oordeel te vellen over zero-rating, door aan te geven dat dit onverenigbaar is met de netneutraliteitsregels wanneer het om commerciële redenen wordt aangeboden

BEREC (het orgaan van Europese regelgevers) herziet momenteel zijn richtsnoeren inzake netneutraliteit en de regelgeving in de EU. Zodra de nieuwe richtsnoeren bekend zijn (juni 2022), wordt een korte overgangperiode verwacht om de operatoren de kans te geven hun portfolio aan de nieuwe richtsnoeren aan te passen

Universele dienst - sociale tarieven

De Belgische regering heeft zich voorgenomen de sociale tarieven voor telecomdiensten te herzien. Op 25 november 2021 heeft het BIPT, op verzoek van de minister van Telecommunicatie, een openbare raadpleging in dit verband opgestart. De voorstellen bouwen voort op het bestaande systeem met wettelijk vastgestelde kortingen. Er zou een grotere inspanning van de

sector worden gevraagd: automatische toekenning van kortingen voor mensen met een laag inkomen, indexering van de kortingen en invoering van een mobiel tariefplan tegen verlaagde prijs speciaal voor slechthorenden of slechtzienden die specifieke hulp nodig hebben. De raadpleging liep tot 18 januari 2022. De definitieve voorstellen worden verwacht in 2022.

Omzetting van het Europese wetboek

De wet tot omzetting van het nieuwe Europese wetboek van eind 2018 is klaar en werd op 31 december 2021 gepubliceerd. Sommige verplichtingen zullen een impact hebben op de business (bv. de mobiele prepaidconsumenten die de mogelijkheid hebben om het resterende krediet op te eisen indien ze van operator veranderen of de bescherming van de eindgebruikers

die op verschillende punten wordt uitgebreid tot businessklanten). Wat de regelgevende/technische aspecten (bv. nummering, spectrum) betreft, sluit de tekst grotendeels aan bij het Europese wetboek. De nieuwe regels zijn van toepassing sinds 10 januari 2022. Alvorens sommige bepalingen in werking kunnen treden moet echter eerst een Koninklijk Besluit worden gepubliceerd.

Het Proximus-aandeel



Notering van het aandeel

Beurs	Eerste markt van Euronext Brussels
Ticker	PROX
ISIN code	BE0003810273
Bloomberg code	PROX BB
Nasdaq code	PROX-EB
Reuters code	PROX.BR

Prestatie van het Proximus-aandeel in 2021

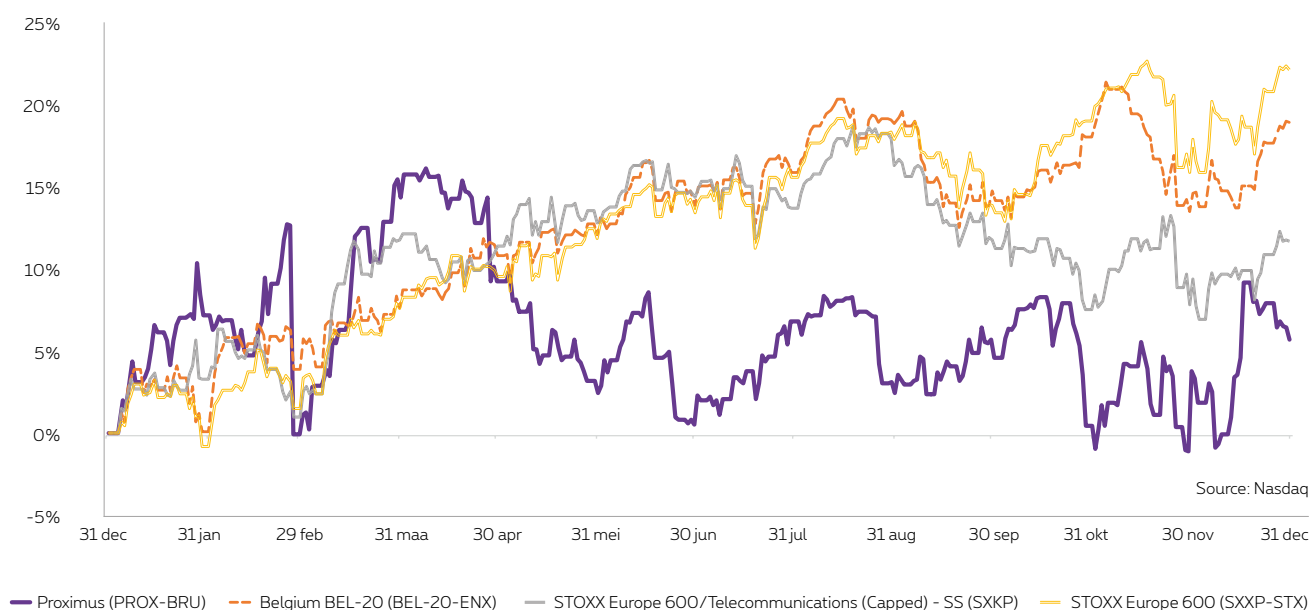
Proximus sloot 2021 af op € 17,1 of 5,7% hoger dan de laatste slotkoers van 2020.

Het Proximus-aandeel zette het jaar goed in, doordat de beleggers bijkomend zicht kregen op de fiberplannen van de onderneming. Fiberpartnerschappen maken een bredere en snellere fiberdekking mogelijk, terwijl het capexniveau van de onderneming op peil blijft. Eind februari leidde de prognose van bijkomende operationele kosten voor 2021 ertoe dat Proximus een guidance voor een iets lager dan verwachte ebitda voor 2021 meegaf. Het Proximus-aandeel herstelde na de scherpe koersdaling, waarna het gedurende het jaar enige

volatiliteit vertoonde door aanhoudende onzekerheden op de Belgische telecommarkt: (i) de voorwaarden voor de uitgestelde spectrumveiling, vooral met betrekking tot potentiële nieuwe spelers; (ii) het verkoopproces van VOO en de potentiële impact op het concurrentielandschap en (iii) de potentieel overlappende fiberuitrol in België, waarbij de poleposition van Proximus leidde tot aankondigingen van concurrenten.

Het Proximus-aandeel steeg in de laatste maand van 2021 met 7% na het nieuws dat Proximus van plan is zijn filiaal TeleSign naar de beurs te brengen.

Evolutie van de koers van het Proximus-aandeel in 2021 vs. 3 indices (herberekend op procentbasis)



Kerncijfers i.v.m. het Proximus-aandeel

Informatie over het aandeel	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018 IFRS15	2019 IFRS16	2020	2021
Hoogste koers	24,60	23,25	32,29	35,67	31,74	32,81	28,10	28,17	27,12	19,16
Laagste koers	20,80	16,32	20,78	27,93	25,31	26,42	19,31	21,96	15,01	15,95
Slotkoers op 31 december	22,21	21,55	30,10	30,00	27,36	27,35	23,62	25,52	16,21	17,14
Jaarlijks verhandeld volume (aantal aandelen)	142.139.111	189.753.834	178.802.905	179.825.076	157.368.090	147.754.799	169.849.252	168.509.614	206.692.812	199.060.570
Gemiddeld verhandeld volume per dag (aantal aandelen)	555.231	744.133	701.188	702.442	612.327	579.431	650.763	660.822	804.252	774.555
Aantal uitstaande aandelen	318.321.665	319.204.181	321.230.597	322.003.751	322.637.103	322.638.989	322.703.817	322.982.509	322.690.026	322.741.364
Gewogen gemiddeld aantal uitstaande aandelen	318.011.049	318.759.360	320.119.106	321.767.821	322.317.201	322.777.440	322.649.917	322.918.006	322.752.015	322.751.990
Markt-kapitalisatie op 31 december (in € miljard) ¹	7,07	6,88	9,67	9,66	8,83	8,82	7,62	8,24	5,23	5,53
Kerncijfers per aandeel - op gerapporteerde basis										
ebitda	5,62	5,33	5,48	5,12	5,38	5,49	5,56	5,19	5,95	5,66
Nettowinst ²	2,24	1,98	2,04	1,50	1,62	1,62	1,58	1,16	1,75	1,37
Prijs/winst ratio op 31 december ³	9,92	10,9	14,73	20,03	16,86	16,90	15,00	22,09	9,27	12,48
Gewoon dividend (bruto) ⁴	1,68	1,68	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,70	0,70
Interimdividend (bruto)	0,81	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
Bruto dividend-rendement ³	11,20%	10,10%	4,98%	5,00%	5,48%	5,48%	6,35%	5,88%	7,40%	7,00%
Kerncijfers per aandeel - op onderliggende basis										
ebitda	NA	NA	5,15	5,38	5,57	5,65	5,78	5,79	5,69	5,49
Winst	NA	NA	1,85	1,68	1,71	1,72	1,71	1,76	1,75	1,38
Prijs/winst ratio op 31 december	NA	NA	16,28	17,87	15,96	15,92	13,78	14,51	9,25	12,44

1 Gebaseerd op het gewogen gemiddeld aantal uitstaande aandelen en laatste slotkoers van het jaar

2 Nettowinst (aandeel van de Groep) / gewogen gemiddeld aantal uitstaande aandelen

3 Berekening gebaseerd op de laatste slotkoers van het respectievelijke jaar

4 Boekhoudkundig standpunt (versus kasstroom standpunt)

Onze aandeelhouders

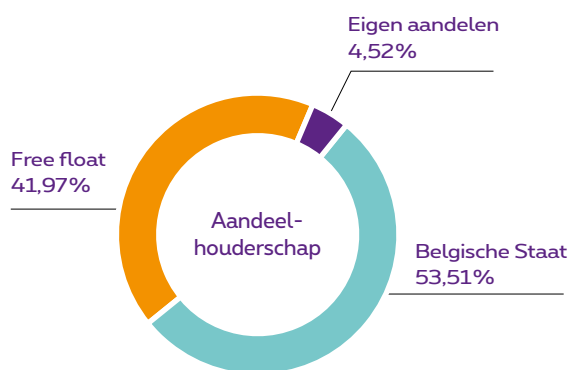
De grootste aandeelhouder van Proximus is de Belgische Staat, die 53,51% van de Proximus-aandelen bezit. Eind 2021 hield Proximus 4,52% van zijn eigen aandelen aan. De freefloat vertegenwoordigde 41,97% of bijna 142 miljoen aandelen. Ongeveer 2/3 was in handen van institutionele aandeelhouders.

Proximus' grootste institutionele aandeelhouders bevinden zich in de Verenigde Staten en Duitsland, gevolgd door het Verenigd Koninkrijk en Frankrijk.

Aandeelhouderschap van Proximus – 31 december 2021

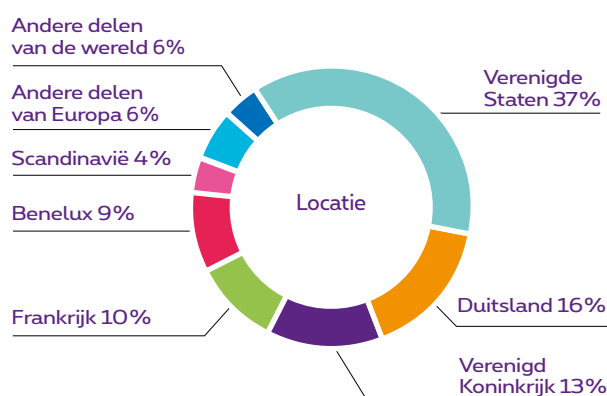
	Aantal aandelen	% aandelen	% stemrecht	% dividendrecht	Aantal aandelen met stemrecht	Aantal aandelen met dividendrecht
Belgische Staat	180.887.569	53,51%	56,05%	55,93%	180.887.569	180.887.569
Proximus' eigen aandelen	15.283.771	4,52%	0,00%	0,21%	0	693.702
Freefloat	141.853.795	41,97%	43,95%	43,86%	141.853.795	141.853.795
Totaal	338.025.135	100,00%	100,00%	100,00%	322.741.364	323.435.066

Proximus aandeelhoudersstructuur



Bron: Aandeelhoudersanalyse november 2021
% geïdentificeerde institutionele aandeelhouders - Nasdaq

Institutionele aandelen per locatie



Evolutie van de eigen aandelen

Einde periode 2020	15.335.109
Wijzigingen door liquiditeitscontract	-44.900
Aandelenaankoopplan met korting	-6.438
Einde periode 2021	15.283.771

Eind 2021 had Proximus 15.283.771 eigen aandelen in bezit, wat neerkomt op 4,52% van het totale aantal aandelen. In de loop van 2021 werden 6.438 eigen aandelen gebruikt in het kader van een Discount Share Purchase Plan (aandelenaankoopplan met korting) en werden geen aandelenopties uitgeoefend¹.

Het stemrecht van alle eigen aandelen is bij wet opgeschort. Proximus heeft 14.590.069 eigen aandelen waaraan geen dividendrechten zijn verbonden en 693.702 eigen aandelen met dividendrechten.

1 Voor meer informatie, zie het Bezoldigingsverslag.

Transparantieverklaringen

Volgens de statuten van Proximus moet een participatie worden bekendgemaakt bij het bereiken van de drempels van 3% en 7,5%, naast de wettelijke drempelwaarden van 5% en elk veelvoud van 5%.

In 2021 meldde Blackrock Inc. dat het de onderstaande wijzigingen in zijn participatie in Proximus had doorgevoerd.

Voor zover Proximus weet, zijn er geen andere aandeelhouders die op 31 december 2021 3% of meer van de uitstaande Proximus-aandelen in handen hadden.

Meldingen van belangrijke participaties die moeten worden bekendgemaakt volgens de wet van 2 mei 2007 of volgens de statuten van Proximus, moeten worden gestuurd naar:

- FSMA op trp.fin@fsma.be
- Proximus op investor.relations@proximus.com

Datum waarop de drempel werd overschreden	Datum van kennisgeving	Emittent	Reden van kennisgeving	Stemrechten		Totaal inc. gelijkgestelde financiële instrumenten	
				#stemrechten na kennisgeving van de transactie	% stemrechten op een totaal van 338.025.135 aandelen	#stemrechten na kennisgeving van de transactie	% stemrechten op een totaal van 338.025.135 aandelen
22/12/2021	23/12/2021	Blackrock Inc.	<5%	15.703.354	4,65%	19.737.319	5,84%
14/12/2021	15/12/2021	Blackrock Inc.	>5%	17.195.302	5,32%	20.444.804	6,05%
29/11/2021	30/11/2021	Blackrock Inc.	<5%	16.303.286	4,82%	20.071.991	5,94%
03/05/2021	05/05/2021	Blackrock Inc.	>5%	17.759.882	5,25%	21.428.015	6,34%
19/04/2021	20/04/2021	Blackrock Inc.	<5%	16.687.485	4,94%	21.218.964	6,28%
19/03/2021	23/03/2021	Blackrock Inc.	>5%	20.310.795	6,01%	21.112.877	6,25%
18/03/2021	19/03/2021	Blackrock Inc.	<5%	16.571.579	4,90%	17.362.144	5,14%
11/03/2021	15/03/2021	Blackrock Inc.	>5%	17.238.739	5,10%	17.479.702	5,17%
09/03/2021	11/03/2021	Blackrock Inc.	<5%	16.735.756	4,95%	17.000.310	5,03%
05/03/2021	08/03/2021	Blackrock Inc.	>5%	17.108.986	5,06%	17.447.512	5,16%
19/02/2021	23/02/2021	Blackrock Inc.	<5%	16.844.452	4,98%	17.383.484	5,14%
12/02/2021	15/02/2021	Blackrock Inc.	>5%	17.113.631	5,06%	17.996.854	5,32%
11/02/2021	12/02/2021	Blackrock Inc.	<5%	16.834.542	4,98%	17.829.236	5,27%
09/02/2021	10/02/2021	Blackrock Inc.	>5%	17.042.951	5,04%	18.026.365	5,33%
29/01/2021	01/02/2021	Blackrock Inc.	<5%	16.704.478	4,94%	17.848.810	5,28%
26/01/2021	27/01/2021	Blackrock Inc.	>5%	16.948.539	5,01%	17.971.426	5,32%
25/01/2021	26/01/2021	Blackrock Inc.	<5%	16.850.177	4,98%	17.848.436	5,28%

Vergoeding van de aandeelhouders

Dividendbeleid

Eind maart 2020 kondigde Proximus zijn #inspire2022-strategie aan op zijn Capital Markets Day. Die strategie omvat een aanzienlijke verhoging van de netwerkinvesteringen als gevolg van de vervanging van het historische kopernetwerk door een toekomstzeker fibernetwerk. Proximus financiert de uitrol van zijn fibernetwerk via een geoptimaliseerde kapitaalstructuur,

aangevuld met geselecteerde activaverkopen. Niettegenstaande zijn verhoogde investeringsbehoeften verbindt Proximus zich verder tot een aantrekkelijk beleid inzake winstuitkering en is het van plan om over het resultaat van 2021 een jaarlijks brutodividend van € 1,2 per aandeel uit te keren.

Het dividendrendement voor 2021 ligt in de lijn van het aangekondigde dividendbeleid van Proximus over de periode 2020-2022. Op jaarbasis wordt het voorgestelde dividend herzien en voorgelegd aan de Raad van Bestuur om een strategische financiële flexibiliteit voor toekomstige groei te behouden, organisch of via selectieve M&A's, met een duidelijke focus op waardecreatie. Dit omvat tevens het bevestigen van de geschikte niveaus van uitkeerbare reserves.

Dividend over het resultaat van 2021

Op 17 februari 2022 heeft de Raad van Bestuur besloten om aan de Algemene Vergadering van 20 april 2022 voor te stellen om een brutodividend van € 1,20 per aandeel te betalen over het resultaat van 2021, waarvan € 0,50 per aandeel als interim-dividend werd betaald in december 2021.

Het beleid inzake winstuitkering is gebaseerd op een aantal veronderstellingen betreffende de toekomstige evolutie van de business en de markt en kan onderhevig zijn aan wijzigingen in geval van onvoorziene risico's of gebeurtenissen waarover het bedrijf geen controle heeft.

Na goedkeuring door de Algemene Vergadering zal het gewone dividend van € 0,70 per aandeel worden uitgekeerd op 29 april 2022, met als registratiedatum 28 april 2022 en als ex-dividenddatum 27 april 2022.

Dat brengt het totale aangekondigde dividend over het resultaat van 2021 op € 387 miljoen.

Investor relations

Proximus Investor Relations (IR) wil regelmatig en open communiceren met de Belgische en internationale investeringswereld. Via een transparante en rechtlijnige dialoog met investeerders en financieel analisten streeft de Groep naar een eerlijke aandeelwaarde, die gebaseerd is op kwaliteitsvolle financiële informatie.

Om de bestaande en potentiële aandeelhouders van Proximus op de hoogte te houden, spreekt de directie van Proximus regelmatig met de financiële gemeenschap. Na elke aankondiging van de kwartaalresultaten volgen er een conferentiegesprek en een presentatie aan investeerders en analisten, die grotendeels bestaan uit een vraag-en-antwoordsessie.

In de loop van 2021 heeft Proximus verschillende roadshows georganiseerd met het topmanagement. Die vonden door de coronapandemie virtueel plaats. Daarnaast nam Proximus deel aan diverse grote virtuele internationale investeringsconferenties. Het Investor Relations-team (IR) staat de directie in al deze activiteiten bij.

Het Proximus IR-team biedt dagelijkse ondersteuning aan kleine en institutionele aandeelhouders, alsook aan 'sell-side'-analisten.

Er wordt een strikte 'stille periode' in acht genomen vóór de publicatie van elk kwartaalverslag. De start van de stille periode wordt gepubliceerd op de website van Proximus Investor Relations.

Financiële kalender²

11 april 2022	Start van de stille periode vóór de resultaten van Q1 2022
20 april 2022	Algemene Vergadering (AV)
29 april 2022	Dividenduitkering (goed te keuren door de AV)
29 april 2022	Aankondiging resultaten Q1 2022
11 juli 2022	Start van de stille periode vóór de resultaten van Q2 2022
29 juli 2022	Aankondiging resultaten Q2 2022
10 oktober 2022	Start van de stille periode vóór de resultaten van Q3 2022
28 oktober 2022	Aankondiging resultaten Q3 2022

² Opmerking: deze data kunnen nog worden gewijzigd.

Niet-financiële verslagen

Materialiteit en dialoog met de stakeholders

Materialiteitsbepaling

In 2021 hebben we met de hulp van externe experts een nieuwe materialiteitsbeoordeling uitgevoerd. Dit heeft ons in staat gesteld de lijst van relevante thema's bij te werken en daarbij rekening te houden met de laatste ontwikkelingen op het gebied van materialiteitsbeoordeling. De daaruit voortvloeiende materialiteitsmatrix werd door de Raad van Bestuur

gevalideerd. Deze matrix dient als leidraad om strategische prioriteiten voor de toekomst te bepalen en domeinen te identificeren waaruit Proximus en al onze stakeholders voordeel kunnen halen.

De materialiteitsbeoordeling bestond uit de volgende stappen:

Stap 1 **Interne en externe analyse**

We hebben uitgebreide deskresearch verricht om het volledige scala van thema's vast te stellen die voor onze strategie relevant kunnen zijn. Onze analyse omvatte niet alleen een reeks interne bronnen, zoals vroegere enquêtes onder

stakeholders en strategiedocumenten, maar ook openbaar beschikbare benchmarks voor de sector en een onderzoek van sectorgenoten.

Stap 2 **Betrokkenheid van het senior management**

We hebben het Executief Comité geraadpleegd om een shortlist op te stellen van de thema's die voor Proximus het meest

relevant zijn en om te peilen naar de ingeschatte impact van elk thema op het succes van Proximus op lange termijn.

Stap 3 **Raadpleging van de stakeholders**

We hebben online kwantitatief onderzoek verricht en diepgaande kwalitatieve interviews afgenomen om na te gaan hoe onze stakeholders het belang van elk relevant thema beoordelen. De geraadpleegde groepen van stakeholders waren: investeerders, medewerkers en het Leadership Team van

Proximus, politieke en regelgevende stakeholders, leveranciers, partners, bedrijfsklanten, journalisten en opinieleiders, en een steekproef van het grote publiek met inbegrip van zowel residentiële klanten als niet-klanten.

Stap 4 **Ontwikkeling van de materialiteitsmatrix**

Op basis van de bevindingen van de raadpleging hebben we deze belangrijkste thema's en hun potentiële impact op het succes van Proximus op lange termijn in een matrix geplaatst. De geïntegreerde materialiteitsmatrix combineert de visie van

onze stakeholders en van het Proximus Leadership Team. De thema's zijn gegroepeerd in vijf aandachtsgebieden: vertrouwen van de klant, digitale samenleving, impact op het milieu, welzijn van de medewerkers en gedrag in de bedrijfscontext.

Relevante thema's en definities

Vertrouwen van de klant

Beloften aan de klanten nakomen: kwaliteitsvolle betrouwbare digitale diensten en een uitstekende klantenondersteuning leveren.

Waar voor geld voor de klant: onze klanten de best mogelijke service bieden tegen de best mogelijke prijs

Impact op het milieu

Energie en CO₂-uitstoot: het energieverbruik en de O₂-uitstoot verminderen en gebruikmaken van hernieuwbare energiebronnen.

Duurzame infrastructuur: de milieu-impact van de digitale infrastructuur tot een minimum beperken (bv. grondstoffen en energie).

Circulaire economie: elektronische toestellen en grondstoffen hergebruiken en recycleren.

Milieuoplossingen: oplossingen voor consumenten en bedrijven ontwikkelen om hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

Welzijn van de werknemers

Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van medewerkers: medewerkers ondersteunen met mogelijkheden om hun vaardigheden doorheen hun loopbaan te ontwikkelen.

Diversiteit en inclusie: een divers personeelsbestand en een inclusieve bedrijfscultuur bevorderen, en minderheden zichtbaar maken in onze marketing.

Welzijn op het werk: zorgen voor het lichamelijke en mentale welzijn van onze werknemers.

Gedrag in de bedrijfscontext

Gedrag en ethiek in de bedrijfscontext: de hoogste integriteitsnormen handhaven in alle aspecten van de bedrijfscontext, met inbegrip van ethisch gegevensbeheer.

Verantwoorde bevoorradingsketen: materialen afnemen op een manier die mensen en de planeet respecteert.

Mensenrechten: de mensenrechten respecteren in onze volledige bevoorradingsketen.

Digitale samenleving

Digitale toegang: de digitale kloof dichten met betaalbaar ultrasnel internet voor elk Belgisch gezin.

Digitale inclusie: mensen digitale vaardigheden aanreiken voor meer kennis, inzetbaarheid en online security.

Privacy en data security: ervoor zorgen dat gegevens veilig zijn en persoonlijke informatie wordt beschermd.

Ondersteuning van de digitale infrastructuur voor de Belgische samenleving: openbare dienstverlenende organisaties (ziekenhuizen, overheid, scholen, ...) helpen bij de uitbouw van hun digitale infrastructuur.

Toegang tot essentiële diensten: hulpmiddelen ontwikkelen voor een meer inclusieve toegang tot essentiële diensten (bv. apps in verband met gezondheid of bankieren).

Ondersteuning van de ontwikkeling van kleine en middelgrote ondernemingen: Belgische kmo's helpen te groeien door digitale oplossingen en infrastructuur ter beschikking te stellen.

De bekommernissen met betrekking tot 5G aanpakken: het publiek informeren over 5G door middel van wetenschappelijk onderbouwd onderzoek.

Mentale gezondheid: digitale problemen aanpakken die de mentale gezondheid kunnen aantasten (bv. overconsumptie, keuzevrijheid).

Belangrijkste punten van de materialiteitsbepaling in 2021

In vergelijking met de vorige materialiteitsbepaling, die in 2018 werd uitgevoerd, werden de volgende belangrijke wijzigingen vastgesteld.

Wat de lijst van relevante thema's betreft:

- Er zijn drie nieuwe relevante thema's naar voren gekomen: *Welzijn op het werk*, *Mensenrechten* en *Ondersteuning van de digitale infrastructuur voor de Belgische samenleving*.
- Het vroeger thema *Transparantie van tarieven en facturatie* is nu opgenomen in het thema *Waar voor geld voor de klant*.

Wat de evolutie van de thema's betreft:

- De belangrijkste punten voor onze stakeholders zijn **sterk klantgericht**: *Beloften aan de klanten nakomen*, *Privacy en dataveiligheid*, en *Waar voor geld voor de klant*. Dit was reeds het geval in onze vorige materialiteitsstudie.
- Thema's in verband met **gedrag in de bedrijfscontext** scoren hoog op beide assen, vooral *Mensenrechten* en *Gedrag en Ethiek in de bedrijfscontext*. Deze thema's hebben ook de neiging steeds hoge verwachtingen te wekken.
- Dit jaar zien we echter **thema's met betrekking tot de medewerkers aan belang winnen**: *Welzijn op het werk* en

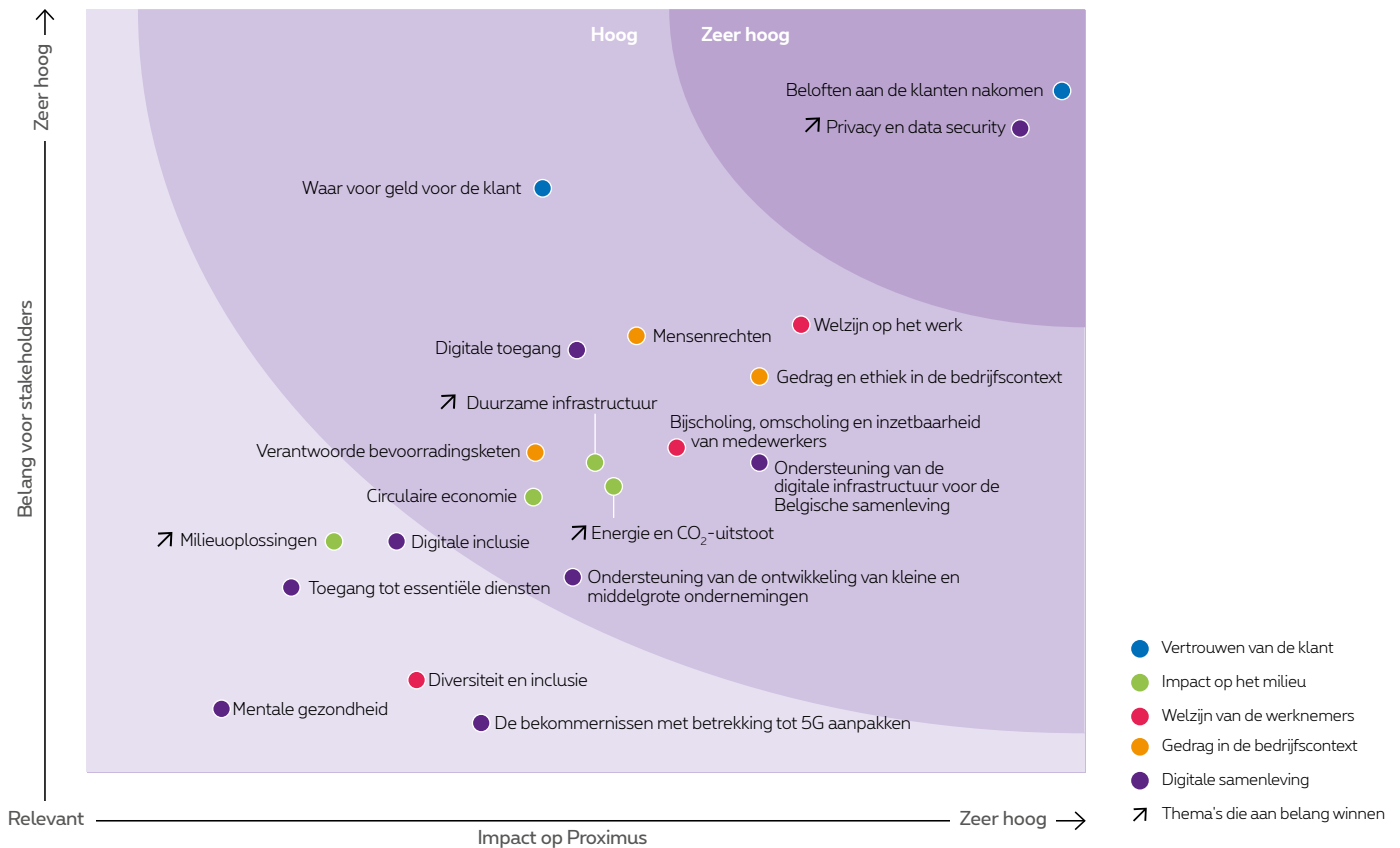
Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van medewerkers zijn naar voren gekomen als belangrijke thema's voor onze stakeholders en leiders.

- Er is meer aandacht voor de **impact op het milieu**, met *Energie en CO₂-uitstoot*, *Duurzame infrastructuur* en *Milieuoplossingen*, die volgens de stakeholders alle aan belang winnen.
- Thema's in verband met de **digitale samenleving** die de kern van onze activiteiten vormen (*Digitale toegang*, *Ondersteuning van de digitale infrastructuur voor de Belgische samenleving*) scoren het hoogst in deze categorie. Thema's in verband met gezondheid (*Mentale gezondheid*, *Bekommernissen met betrekking tot 5G*) zijn volgens de stakeholders minder relevant geworden.

We erkennen dat elk van deze 20 thema's relevant is en daarom worden ze alle in aanmerking genomen bij de uitvoering van onze strategie.

In de specifieke context van de jaarlijkse verslaggeving beperken we het aantal relevante thema's waarover in dit jaarverslag wordt gerapporteerd evenwel tot de 14 belangrijkste thema's, opgenomen in de zones 'Zeet hoog' en 'Hoog' in de onderstaande matrix.

Materialiteitsmatrix 2021



Overeenstemming tussen de meest relevante thema's van Proximus en de sectorspecifieke topics van de SASB

Om ervoor te zorgen dat de prioriteiten die we bepalen in overeenstemming zijn met de sectorspecifieke topics van de SASB, hebben we onze belangrijkste thema's gekoppeld aan de SASB-topics voor de sector 'Telecommunicatiediensten'. Zie onderstaande tabel:

SASB topics	Relevante thema's voor Proximus
Uitstoot van broeikassen	Energie en CO ₂ -uitstoot
Energiebeheer	Energie en CO ₂ -uitstoot Duurzame infrastructuur
Privacy van de klant	Privacy en datasecurity
Datasecurity	Privacy en datasecurity
Arbeidspraktijken	Mensenrechten
Gezondheid en veiligheid van medewerkers	Welzijn op het werk
Betrokkenheid van medewerkers, diversiteit en inclusie	Diversiteit en inclusie Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van medewerkers
Productontwerp en levenscyclusbeheer	Circulaire economie
Beheer van de bevoorradingsketen	Verantwoorde bevoorradingsketen
Aankoop van materialen en efficiëntie	Circulaire economie

Dialoog met de stakeholders

We streven een goede relatie met al onze stakeholders na. Daarom zullen we verder een degelijke governance en een duidelijk ethisch kompas blijven hanteren. Verantwoordelijk en respectvol.

In de eerste plaats streven we naar een verbetering van onze ESG-maatregelen (Environmental, Social and Governance) door een duidelijke verbeteringsstrategie te definiëren, duidelijke actieplannen op te stellen en deze te integreren in de stimuleringsplannen op lange termijn voor het topmanagement.

Om relevant te blijven, willen we op een meer gestructureerde en regelmatige basis met alle stakeholdergroepen in dialoog gaan:

- We betrekken onze stakeholders op dagelijkse basis bij wat we doen om te beantwoorden aan specifieke behoeften.
- In 2021 hebben we een nieuwe materialiteitsbepaling uitgevoerd. De nieuwe materialiteitsmatrix werd gevalideerd door onze Raad van Bestuur. Om de drie jaar herhalen we deze evaluatie. De volgende materialiteitsbepaling zal in 2024 worden gehouden.
- In 2021 hebben we een Public Affairs-policy (intern document) opgesteld, waarin wordt omschreven hoe we met de overheid in contact treden.

Proximus is een autonoom overheidsbedrijf met de Belgische Staat als meerderheidsaandeelhouder, wat resulteert in regelmatige interacties met de beleidsmakers. We onderhouden actieve contacten met besluitvormers op elk politiek niveau en ondersteunen activiteiten die het publieke debat over de gevolgen van een snel evoluerende en almaar digitalere wereld stimuleren. Via ons lidmaatschap van diverse (beroeps)verenigingen onderhouden we contacten met politici op Belgisch en Europees niveau.

Proximus ziet af van elke financiering aan politieke partijen, politici of overheidsinstellingen. Ons management hanteert strenge normen inzake ethisch en transparant gedrag. Proximus heeft de voorbije jaren altijd de gewoonte gehad om rechtstreeks toenadering te zoeken tot de beleidsmakers.

We onderscheiden de volgende stakeholdergroepen: particuliere en bedrijfsklanten, medewerkers, investeerders, partners, leveranciers, de overheid en regelgevende instanties, de pers, start-upgemeenschappen en opinieleiders.

Stakeholder-groep	Wat ze verwachten	Hoe we hen betrekken	Belangrijkste thema's en bezorgdheden in 2021	Ons antwoord
Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> Een veilige en flexibele werkomgeving die hun lichamelijk en mentaal welzijn waarborgt. Kansen en uitdagingen op maat van ambities krijgen. Vaardigheden kunnen ontwikkelen om kansen te hebben op een evoluerende arbeidsmarkt en zich kunnen ontwikkelen in een bedrijf dat nieuwe manieren van werken aanneemt. Een positieve bijdrage aan het milieu en de samenleving. 	<ul style="list-style-type: none"> Elk jaar organiseren we meerdere enquêtes (Speak Up), om een beter beeld te krijgen van de betrokkenheid van de medewerkers. Door een cultuur van openheid en transparantie te bevorderen, wordt elke medewerker aangemoedigd zich uit te spreken en zijn/haar bekommernissen te delen met zijn/haar management, collega's maar ook met het departement HR. Op basis van de feedback van de medewerkers worden actieplannen opgesteld en uitgevoerd om de problemen aan te pakken. 	<ul style="list-style-type: none"> Meer open en transparante communicatie. Leiderschap dat dichter bij de medewerkers staat en strategische alignering. Sterkere klantenfocus. Mentaal welzijn. 	<ul style="list-style-type: none"> We hebben onze strategische ambities aan alle medewerkers meegedeeld tijdens een digitaal evenement, dat gelijktijdig door 7.300 medewerkers werd bekeken. We bieden mogelijkheden voor bijscholing en omscholing en investeren massaal in opleidingen in de domeinen van de toekomst. Tijdens de coronacrisis hebben we onze medewerkers vaker aangesproken om hen te informeren, gerust te stellen en te motiveren. We hebben specifieke initiatieven genomen om medewerkers als team op een digitale manier met elkaar in contact te laten komen. Om digitale communicatie en samenwerking te vergemakkelijken, bieden we onze medewerkers een reeks veilige en gebruiksvriendelijke digitale applicaties die op elk toestel kunnen worden gebruikt. Nauwgezette opvolging van de medewerkerervaring via regelmatige korte enquêtes en sneller bijsturen inzake specifieke onderwerpen (bv. de coronacrisis, ...). We bevorderen een werkomgeving die positief is voor de lichamelijke en mentale gezondheid met initiatieven zoals een Work Smarter Charter: een reeks richtlijnen voor een beter evenwicht tussen werk en privé. Er werden tal van initiatieven, peterschapsprogramma's en samenwerkingsverbanden opgezet om een meer inclusieve cultuur tot stand te brengen.
Residentiële klanten en kleine ondernemingen	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsvolle producten en diensten van hoge kwaliteit tegen een billijke prijs. Ze verwachten dat we onze beloften aan de klanten nakomen. Mee zijn met de laatste trends op het vlak van connectiviteit en een naadloze gebruikservaring. Een onbeperkte toegang tot de digitale wereld en verbonden zijn met wat voor hen belangrijk is. Communiceren met vrienden en familie, werken en genieten van het beste entertainment, gelijk waar. Ze verwachten dat we hun privacy en gegevens beschermen. Ze verwachten dat we onze rol als belangrijke speler in België opnemen en bijdragen tot de samenleving. 	<ul style="list-style-type: none"> We communiceren en komen in contact met klanten en prospects via massacommunicatiekanalen (tv, radio, gedrukte pers, online), directe kanalen (sociale media, e-mail, sms, ...) en zijn bereikbaar via telefoon, onze shops, webformulieren, berichten in sociale media, enz. Onze klanten hebben toegang tot een uitgebreide selfserviceportal (MyProximus) waar ze hun producten kunnen beheren, facturen kunnen raadplegen, enz. De klanten een plaats geven in onze activiteiten is cruciaal om optimaal aan hun behoeften te kunnen beantwoorden. We creëren daarom voortdurend cocreatieopportunities met de klanten in de vorm van 'designthinking'-sessies en focusgroepen. Via ons 'Voice of the Customer'-project kunnen we feedback van de klanten volgen en er snel op inspelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Contact houden met hun familie en vrienden tijdens de coronacrisis en de mogelijkheid hebben om van thuis uit te kunnen werken, studeren of een zaak te runnen. Relevante klantenoplossingen die het verschil maken. Naadloze en probleemloze toegang tot de beste content en digitale ervaringen. Een hoge netwerkqualiteit met hoge betrouwbaarheid. Op de hoogte blijven van nieuwe digitale ontwikkelingen en innovatieve digitale diensten ontdekken. Meer aandacht voor het milieu en de lokale economie in een globaliserende wereld. 	<ul style="list-style-type: none"> Tal van initiatieven tijdens de coronacrisis om onze klanten in staat te stellen verbonden te blijven. Met de nieuwe digitale factuur hebben de klanten een duidelijk en transparant zicht op hun facturen. Verbeterde digitale interacties met de klanten. We hebben de downloadnelheid in onze Flex- en Business Flex Fiber-aanbiedingen verdubbeld en bieden meer data voor dezelfde prijs in een aantal van onze Flex-packs. We bieden eenvoudige toegang tot essentiële diensten zoals ons entertainmentplatform Pickx, het e-healthplatform Doktr en de financiële app Banx. We geven hun de mogelijkheid inzicht te krijgen in hun ecologische voetafdruk met MyFootprint en hun verbruik te monitoren met EnergielD. Versnelde uitrol van fiber en verdere uitrol van 5G.

Stakeholder-groep	Wat ze verwachten	Hoe we hen betrekken	Belangrijkste thema's en bezorgdheden in 2021	Ons antwoord
Enterprise-klanten	<ul style="list-style-type: none"> • Ze verwachten van Proximus leiderschap, verantwoordelijkheid en partnerschap, een perfecte mix van begeleiding, zorg en samenwerking. • Ze willen niet alleen dat we hun connectiviteits- en ICT-behoefte invullen, maar ook dat we de vertrouwenspartner zijn in hun digitale transformatie, opdat ze zo hun eigen klanten beter kunnen bedienen. • Ze verwachten een gepersonaliseerde kwaliteitsservice en dat we de beloften aan de klanten nakomen. • Ze verwachten dat we de hoogste normen inzake gegevensbeveiliging bieden. • Ze verwachten dat we oplossingen ontwikkelen om hun ecologische voetafdruk te verkleinen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Naast de gewone interactiekanalen met onze klanten (accountmanagers, contactcenters, digitale kanalen en indirecte partners) komen we ook met hen in contact via regelmatige enquêtes, feedbackmeetings en 'Voice of the Customer'-forums en adviespanels. 	<ul style="list-style-type: none"> • De focus blijft liggen op bedrijfscontinuïteit tijdens de coronacrisis, met uitdagingen op het gebied van telewerk, het herdenken van de telefonie, investeringen in de cloud en webportals en de herziening van de fysieke werkruimte. • Meer dan ooit staat beveiliging hoog op de prioriteitenlijst van elk bedrijf. 	<ul style="list-style-type: none"> • Blijvende focus op projecten voor het verbeteren van de ervaring van de klant tijdens zijn cruciale contacten met Proximus (zowel fysiek als digitaal). • Verticale klantensegmentering om de context van onze klanten beter te begrijpen en onze portfolio en diensten af te stemmen op hun behoeften. • We helpen bedrijven met hun digitale transformatie in verschillende domeinen, zoals digitale werkplek oplossingen, cloudoplossingen, cyberbeveiliging, softwaregedefinieerde netwerken, mobiele netwerken van de volgende generatie en analytics, dingen en applicaties. • We bieden strategisch en technisch advies, helpen hen bij de implementatie van oplossingen en nemen hen werk uit handen door het leveren van managed services. • We lanceerden een geïntegreerd ICT-aanbod voor kleine en middelgrote ondernemingen met een brede mix van telecom- (zowel vast als mobiel) en ICT-oplossingen en ondersteuning. • Proximus en zijn filialen bundelen hun respectieve expertise om bedrijven te helpen bij hun digitale transformatie. • Bouwen van ecosystemen met onze partners en klanten om innovatieve oplossingen te creëren voor zakelijke en maatschappelijke uitdagingen (eHealth, smart buildings, eEducation of smart cities) en hen in staat te stellen hun koolstofuitstoot te verminderen. • Versnelde uitrol van fiber, verdere uitrol van 5G en lancering van ons 5G-innovatieplatform.
Overheid en regelgevers	<ul style="list-style-type: none"> • Ze verwachten dat we voldoen aan alle geldende regels en verplichtingen in België, Europa en de rest van de wereld en dat we op een ethische manier zakendoen. • Ze verwachten dat we als Belgisch bedrijf dat deels in handen is van de Staat meewerken aan en investeren in de uitbouw van de digitale maatschappij en economie van morgen. Dit omvat bijdragen tot een groenere digitale samenleving. 	<ul style="list-style-type: none"> • We gaan regelmatig en proactief samenzitten met afgevaardigden van overheid en regelgevers in bedrijfsverenigingen als Agoria, de European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO), GSMA, enz. • We onderhouden regelmatige interactieve contacten met politici en vertegenwoordigers om partnerships te ontwikkelen (bv. om het internetbereik in witte zones te verhogen). 	<ul style="list-style-type: none"> • Bepaling van de maandelijkse huurprijzen voor FTTH in 2021. • Eerste stap van de herziening van de breedband- en tv-markt in 2021, daadwerkelijk herzieningsproces verwacht in 2022. • De veiling van het multiband-spectrum zal in Q2 2022 worden georganiseerd. De definitieve wetteksten die eind november 2021 werden goedgekeurd, omvatten nog steeds de reservering van spectrum voor nieuwkomers. Huidige 2G- en 3G-licenties verlengd tot 15 maart 2022 en tot er nieuwe spectrumrechten worden geveild. • De gewesten zijn van plan in parallelle netwerken te investeren. • Wet tot omzetting van de Europese telecomcode goedgekeurd op 16 december. Uitvoering in 2022. • Stelsel van sociale tarieven wordt herzien en uitgebreid in 2022. • Roamingverordening wordt herzien. RLAH wordt verlengd tot 2032. Verdere verlaging van de wholesaletarieven voor roaming na 2022. Bijkomende verplichtingen inzake dienstkwaliteit en transparantie. 	<ul style="list-style-type: none"> • We verdedigen onze standpunten ten overstaan van de relevante overheden, voldoen tijdig aan de nieuwe regels en reageren met passende commerciële acties op de nieuwe verplichtingen.

Stakeholder-groep	Wat ze verwachten	Hoe we hen betrekken	Belangrijkste thema's en bezorgdheden in 2021	Ons antwoord
Investerders	<ul style="list-style-type: none"> Een transparante, accurate en consistente communicatie van bedrijfsinformatie en inzichten op de markt waarop we actief zijn. Duidelijke informatie over onze verwezenlijkingen, strategie en ambities op korte tot middellange termijn. Informatie over hoe we waarde willen creëren en tijdige en nauwkeurige updates. Toegang tot het topmanagement om toelichting en antwoorden op vragen te krijgen. Duidelijke parameters en doelstellingen vaststellen voor onze prestaties op het gebied van milieu, samenleving en governance. 	<ul style="list-style-type: none"> De CEO, de CFO en Investor Relations hebben deelgenomen aan verschillende conferenties en roadshows die virtueel plaatsvonden wegens de coronapandemie. Tijdens deze vergaderingen ging de meeste tijd naar het beantwoorden van vragen van investeerders. We organiseren elk kwartaal een conferentiegesprek/webcast met het management waarbij een groot deel van de tijd wordt besteed aan een vraag- en antwoordsessie. Organisatie van de jaarlijkse algemene vergadering waarop alle investeerders zijn uitgenodigd. 	<ul style="list-style-type: none"> De fiberstrategie van Proximus, de voordelen en het risico van overontplooiing. Concurrentieomgeving: hoe deze zou kunnen veranderen en de impact op Proximus. Dit vooral met het oog op de komende spectrumveiling en het lopende overnameproces van de Waalse kabelmaatschappij VOO. Groeipotentieel bij Consumermarkt, status van de transformatie bij Enterprise en het potentieel om de kosten te verlagen in de toekomst. Strategische plannen met BICS en TeleSign. Investeren kanaliseren naar projecten die aangetoonde klimaatvoordelen en maatschappelijke voordelen hebben. Betere informatieverschaffing en ratings in verband met ESG. 	<ul style="list-style-type: none"> Gedetailleerde informatieverschaffing geeft investeerders inzicht in de verwezenlijkingen van Proximus op de Belgische markt via de publicatie van diverse KPI's voor de belangrijkste producten. In 2021 organiseerden we verschillende conferentiegesprekken: naar aanleiding van de volledige overname van BICS, een 'Fiber Update' waarin we meer details bekendmaakten over de uitrol van fiber, de joint ventures en de financiële cijfers rond fiber, en de aankondiging van de intentie van Proximus om TeleSign naar de beurs te brengen. In de kwartaalpresentaties kwamen de actuele thema's op de markt aan bod, zoals updates over het fiberproject, de belangrijkste KPI's voor Consumer en Enterprise, en een frequenter overzicht van de vooruitgang in het ESG-domein. Opstelling van een actieplan om de ESG-ratings te verbeteren. Het actieplan moet ervoor zorgen dat de ratings in de toekomst consequenter worden verhoogd. Lancering van een kader voor duurzame financiering en uitgifte van een groene obligatielening: met de uitgifte van groene, sociale en duurzame financieringsinstrumenten wil Proximus zijn financieringsstrategie afstemmen op zijn missie en op zijn duurzaamheids- en klimaatstrategie en -doelstellingen.
Leveranciers	<ul style="list-style-type: none"> Leveranciers verwachten dat we onze engagementen op lange termijn nakomen en ons deel van de overeenkomst respecteren. Transparante contracten met billijke tarieven. 	<ul style="list-style-type: none"> We beschouwen onze leveranciers als zeer impactvol en houden regelmatige audits om te garanderen dat ze onze principes inzake duurzaamheid en ethisch ondernemen respecteren. We werken nauw samen met onze leveranciers bij de uitvoering van projecten en initiatieven om gezamenlijk duurzame producten te ontwerpen. We nodigen onze leveranciers uit om ons Manifest te ondertekenen, de verbintenis van Proximus en zijn leveranciers om samen te werken om hun koolstofvoetafdruk te verkleinen en meer circulaire producten te produceren. 	<ul style="list-style-type: none"> We streven naar 75% leveranciers met een positieve MVO-rating (evaluaties en audits) tegen 2025. Onze koolstofvoetafdruk verkleinen en meer circulaire producten produceren. 	<ul style="list-style-type: none"> In 2021 had 71% van de leveranciers die gescreend werden op mensenrechten en milieurisico's een positieve score. Eind 2021 hadden 74 leveranciers ons Manifest ondertekend. 100% van de contracten met onze leveranciers bevatten een clausule en/of zijn gekoppeld aan onze gedragscode voor leveranciers inzake sociale, ethische en milieunormen.
Maatschappij in het algemeen	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsnetwerken en kwaliteitsvolle betrouwbare digitale diensten. Een positieve impact op de Belgische maatschappij. Ze verwachten dat we zorg dragen voor het milieu. Ze verwachten dat we handelen als een verantwoordelijk bedrijf dat de hoogste normen inzake integriteit en bedrijfsethiek in acht neemt. 	<ul style="list-style-type: none"> Elk kwartaal houden we enquêtes onder het grote publiek in België. We evalueren onze prestaties voor belangrijke drivers en volgen ze op. We werken met verschillende Belgische ngo's en verenigingen om maatschappelijke behoeften aan te pakken. 	<ul style="list-style-type: none"> Het milieu is een belangrijk maatschappelijk thema en bedrijven als Proximus worden steeds meer aangemaand om actie te ondernemen. De maatschappij verwacht dat organisaties als Proximus open communiceren en transparant zijn, en persoonsgegevens adequaat beschermen. De samenleving is bezorgd om de toekomst en de nieuwe vaardigheden die daarmee samengaan. 	<ul style="list-style-type: none"> We bouwen aan een open gigabitnetwerk voor België door fiber en 5G versneld uit te rollen. We verschaffen op onze website duidelijke informatie en advies over het risico van elektromagnetische straling, met name over 5G. We hebben een solide groene strategie, met de ambitie om tegen 2040 een net zero CO₂-uitstoot te bereiken voor onze totale voetafdruk en om tegen 2030 een echt circulair bedrijf te worden. Door samen te werken met onze klanten, partners en leveranciers ontwikkelen we innovatieve oplossingen die klanten helpen hun koolstofvoetafdruk te verkleinen. We dragen bij tot een meer inclusieve digitale maatschappij door partnerschappen aan te gaan met organisaties als MolenGeek, Technobel of school 19 en via het DigitAll-ecosysteem. We maken kinderen bewust van cybersecurity door samen te werken met Child Focus, maar werken ook aan de sensibilisering van de maatschappij in het algemeen door ons partnerschap met het Centrum voor Cybersecurity België en de Cyber Security Coalition. We hanteren strikte regels en richtlijnen voor onszelf en voor onze hele bevoorradingsketen met betrekking tot ESG-normen.

Sociaal verslag

Algemene nota bij het sociaal verslag

Het sociaal verslag beschrijft de sleutelindicatoren, reikwijdte, grenzen, berekeningsmethoden en rapporteringsnormen voor alle sociale domeinen.

De aangevinkte indicatoren worden onderworpen aan een beperkte externe assurance-audit door Deloitte. Ter aanvulling op het vorige jaarverslag werd de volgende informatie toegevoegd: nieuwe indicatoren over het evenwicht tussen werk en privéleven, de verloning per geslacht, en een nieuwe rubriek over digitale inclusie. In tegenstelling tot vorig jaar is er geen rapportering in

verband met sponsoring opgenomen, omdat de manier waarop we over onze sponsoringactiviteiten communiceren momenteel wordt herzien.

Reikwijdte van het sociaal verslag

De reikwijdte van dit verslag is beperkt tot de activiteiten van Proximus NV, tenzij anders vermeld. Het sociaal verslag omvat geen activiteiten die verband houden met onze Belgische filialen. De cijfers worden uitgedrukt in vte's, tenzij anders vermeld. De gerapporteerde gegevens hebben betrekking op het volledige jaar.

S1: Personeel

S1	Personeel	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021	✓*
	Totaal aantal medewerkers (vte's) voor de Proximus Groep	Aantal	13.391	13.385	12.931	11.423	11.532	
	BICS	Aantal	509	505	467	468	450	
	TeleSign	Aantal	238	222	322	504	504	
	Proximus Groep excl. BICS en TeleSign	Aantal	12.644	12.658	12.143	10.530	10.577	
S1.1	Totaal aantal medewerkers (vte's)	Aantal	11.480,6	11.169,7	10.556,2	8.824	8.796,2	
	Bedienden	Aantal	10.330,8	10.168,1	9.651,6	8.180,3	8.796,2	
	Arbeiders	Aantal	1.149,8	1.001,6	904,6	643,7	0	
	Totaal aantal medewerkers (vte's) per geslacht	Aantal	11.480,6	11.169,7	10.556,2	8.824	8.796,2	
	Vrouw	Aantal	3.411,8	3.375,5	3.232,7	2.629,5	2.633,5	
	Man	Aantal	8.068,8	7.794,2	7.323,5	6.194,5	6.162,7	
	Totaal aantal medewerkers (vte's) per niveau	Aantal	11.480,6	11.169,7	10.556,2	8.824	8.796,2	
	Top Management	Aantal	160,5	162,3	153,5	164	167	
	Vrouw	Aantal	32	34,5	35,5	39	37	
	Man	Aantal	128,5	127,8	118	125	130	
	Senior Management	Aantal	877,3	905,2	914,8	899,4	953	
	Vrouw	Aantal	212,2	225,2	234	239,4	268,6	
	Man	Aantal	665,1	680	680,8	660	684,4	
	Middle Management	Aantal	2.133,5	2.154,4	2.171,7	2.060,9	2.155,2	
	Vrouw	Aantal	543,5	566,3	577,2	571,1	614,9	
	Man	Aantal	1.590	1.588,1	1.594,5	1.489,8	1.540,3	
	Lower Management	Aantal	675,8	662,5	605,7	539,2	524,5	
	Vrouw	Aantal	245,8	250,8	235,2	209,2	199,2	
	Man	Aantal	430	411,7	370,5	330	325,3	
	Sales	Aantal	1.667,3	1.605,5	1.516,6	1.123,1	1.087,8	
	Vrouw	Aantal	726,7	693,1	643	435	403,9	
	Man	Aantal	940,6	912,4	873,6	688,1	683,9	

*Externe audit

S1	Personeel	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021 ✓*
	Bedienden	Aantal	5.966,3	5.679,8	5.194	4.037,5	3.908,7
	Vrouw	Aantal	1.651,7	1.605,6	1.507,8	1.135,9	1.109,9
	Man	Aantal	4.314,6	4.074,2	3.686,1	2.901,6	2.798,8
S1.2	Totaal aantal medewerkers (vte's) per arbeidscontract en per geslacht en per gewest	Aantal	11.480,6	11.169,7	10.556,2	8.824	8.796,2
	Bepaalde duur	Aantal	161	184	164,8	131,8	99
	Vrouw	Aantal	64	84	58,8	65,8	33
	Man	Aantal	97	100	106	66	66
	Brussel	Aantal	54	51	37,8	28,8	27
	Vlaanderen	Aantal	70	83	68	77	42
	Wallonië	Aantal	37	50	59	26	30
	Vervangingscontract	Aantal	35	1	0	0	1
	Vrouw	Aantal	9	0	0	0	0
	Man	Aantal	26	1	0	0	1
	Brussel	Aantal	8	0	0	0	0
	Vlaanderen	Aantal	19	0	0	0	0
	Wallonië	Aantal	8	1	0	0	1
	Statutair	Aantal	3.746,9	3.238,6	2.768,8	1.879,1	1.737,6
	Vrouw	Aantal	690	600,2	512,6	336,6	318,3
	Man	Aantal	3.056,9	2.638,4	2.256,6	1.542,5	1.419,3
	Brussel	Aantal	1.589,8	1.372,5	1.226,1	955,3	897,1
	Vlaanderen	Aantal	1.096,9	954,1	779,3	424,5	384,2
	Wallonië	Aantal	1.060,2	912	763,4	499,3	456,3
	Onbepaalde duur	Aantal	7.537,7	7.746	7.622,6	6.813,1	6.958,6
	Vrouw	Aantal	2.648,8	2.691,2	2.661,5	2.227,1	2.282,2
	Man	Aantal	4.888,9	5.054,8	4.961,1	4.586	4.676,4
	Brussel	Aantal	5.005,1	5.021,2	4.956,8	4.551,2	4.645,2
	Vlaanderen	Aantal	1.217,4	1.341,5	1.312,1	1.127,4	1.180
	Wallonië	Aantal	1.315,3	1.383,4	1.353,7	1.134,6	1.133,4
	Totaal aantal medewerkers (vte's) per taal	Aantal	11.480,6	11.169,7	10.556,2	8.824	8.796,2
	Nederlands	Aantal	6.170,7	5.982,7	5.625,4	4.717,5	4.700,3
	Frans	Aantal	5.278,6	5.155,5	4.900,4	4.088,7	4.078,6
	Duits	Aantal	31,3	31,5	30,4	17,8	17,3
S1.3	Totaal aantal medewerkers (vte's) per leeftijdsgroep	Aantal	11.480,6	11.169,7	10.556,2	8.824	8.796,2
	< 30	Aantal	899,2	1.005,3	861,3	838,9	758,2
	30-50	Aantal	6.321,9	6.222,1	5.917,9	5.038,4	4.869
	> 50	Aantal	4.259,6	3.942,3	3.777,1	2.946,8	3.169
	Totaal aantal medewerkers (vte's) per tewerkstellingstype, per geslacht	Aantal	11.480,6	11.169,7	10.556,2	8.824	8.796,2
	Voltijds	Aantal	9.578,4	9.362,8	9.125,9	8.093,7	8.063,9
	Vrouw	Aantal	2.524,6	2.541,8	2.499,6	2.202,3	2.224,7
	Man	Aantal	7.053,8	6.821	6.626,3	5.891,4	5.839,2
	Deeltijds	Aantal	1.902,2	1.806,9	1.430,3	730,3	732,3
	Vrouw	Aantal	887,2	833,7	733,1	427,2	408,8
	Man	Aantal	1.015	973,2	697,2	303,1	323,5
	Percentage van het totale aantal medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt	%	98,6%	98,5%	98,5%	98,1%	98,1%

*Externe audit

Definities

- **Personeel:** aantal actieve medewerkers op de loonlijst van Proximus NV op het einde van de rapporteringsperiode. Deze cijfers omvatten deeltijdse medewerkers en medewerkers met een contract van bepaalde duur/vervangingscontract, maar niet de medewerkers met een slapend contract, langdurig zieken, studenten en onderaannemers.
- **Proximus Groep:** Proximus NV en zijn filialen vormen de Proximus Groep.
- **Bedienden:** medewerkers die voornamelijk intellectueel werk verrichten.
- **Arbeiders:** medewerkers die voornamelijk handenarbeid verrichten.
- **Voltijdequivalent (vte):** het vte van een medewerker wordt berekend door het werkelijke aantal werkuren van deze medewerker te delen door het totale aantal werkuren van een voltijdse medewerker op het einde van de rapporteringsperiode.
- **Statutaire medewerker:** elke medewerker die permanent in een bepaalde graad is benoemd door de benoemende overheid van Proximus.
- **Collectieve arbeidsovereenkomsten:** de collectieve overeenkomst (CO) verwijst naar een overeenkomst tussen Proximus en zijn sociale partners (de drie representatieve vakorganisaties). Een CO bestaat uit verschillende thema's, verdeeld over vier hoofdpijlers, voor de actieve medewerkers: generiek, welzijn, tewerkstelling (arbeidsvoorwaarden) en kwantitatief (vergoedingen en voordelen). De maatregelen die van toepassing zijn op de niet-actieve populatie worden ondergebracht in een vijfde hoofdpijler. Sommige maatregelen zijn strikt beperkt tot de duur van de CO, terwijl andere over een langere periode lopen en nog andere een terugkerend effect hebben. Onderhandelingen over een CO worden gestuurd door een eisenkohier opgesteld door de representatieve vakorganisaties. De CO 2021-2022 werd op 22 december 2021 met eenparigheid van stemmen door het Paritair Comité goedgekeurd. Alle medewerkers vallen onder de collectieve arbeidsovereenkomsten, met uitzondering van het Top en Senior Management. De collectieve arbeidsovereenkomsten van Proximus lopen systematisch over twee jaar: 2017-2018, 2019-2020 en 2021-2022.

Toelichtingen

- **S1.1:** Per 20 juli 2021, en in overeenstemming met de collectieve arbeidsovereenkomst 2019-2020, werd het statuut van arbeider omgezet naar een bediendenstatuut. Daardoor zijn er sinds 21 januari geen medewerkers in de categorie 'arbeiders' meer in dienst bij Proximus NV.
- **S1.2:** Het aantal statutaire medewerkers (vte's) neemt elk jaar af omdat Proximus in 1996 is gestopt met de aanwerving van personen met een statutair contract. Aangezien statutaire personeelsleden tot de oudere leeftijdsgroepen behoren, evolueren ze op natuurlijke wijze naar pensionering.
- **S1.3:** Als gevolg van de stabiele tewerkstelling bij Proximus neemt de categorie 50-plussers elk jaar toe. Daardoor was in 2021 ten opzichte van 2020 de toename van het aantal medewerkers (vte's) in de leeftijdsgroep boven de 50 groter dan in de andere leeftijdsgroepen.

S2: Welzijn, tevredenheid en retentie

S2	Welzijn, tevredenheid en retentie	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021 ✓*
S2.1	Resultaten van de tevredenheids-enquête bij het personeel	Gemiddelde score	72,3%	72,7%	56%	71,5%	70%
S2.2	Totaal personeelsverloop in vte's (aantal en percentage) in de rapporteringsperiode, per geslacht en leeftijdsgroep	% (Aantal)	6,9% (789,4)	6,6% (738,7)	7,6% (807)	24,7% (2.179,7)	4,4% (388,7)
	Vrouw	% (Aantal)	5,3% (181,2)	4,9% (166,2)	6,5% (208,5)	30,5% (803,3)	3,8% (100,7)
	Man	% (Aantal)	7,5% (608,2)	7,4% (572,5)	8,2% (598,5)	22,2% (1.376,4)	4,7% (288)
	< 30	% (Aantal)	11,9% (116,7)	9,5% (96,1)	14,8% (128,1)	20,1% (168,9)	13,4% (101,6)
	30-50	% (Aantal)	2,1% (135,7)	2,1% (119,9)	3,2% (189,1)	16,1% (810,7)	2,8% (135,6)
	> 50	% (Aantal)	13% (537)	12,1% (522,7)	13% (489,8)	40,7% (1.200)	4,8% (151,5)
	Totaal aantal medewerkers die in de rapporteringsperiode het werk hervatten na afloop van hun ouderschapsverlof, per geslacht	% (Aantal)	3,4% (390,3)	4,9% (548)	2,9% (308,8)	5,2% (458,9)	5% (442,5)
	Vrouw	% (Aantal)	4,1% (139)	5,2% (177)	3,1% (101,8)	6,2% (161,9)	5,5% (146)
	Man	% (Aantal)	3,1% (251,3)	4,8% (371)	2,8% (207)	4,8% (297)	4,8% (296,5)
	< 30	% (Aantal)	25,2% (247)	33,2% (341)	18,8% (162)	32,9% (276)	28,1% (213)
	30-50	% (Aantal)	2% (129,3)	3,2% (201)	2,3% (133,5)	3,5% (175,9)	4,5% (217,5)
	> 50	% (Aantal)	0,3% (14)	15% (6)	0,4% (13,3)	0,2% (7)	0,4% (12)
S2.3	Totaal aantal medewerkers die in de rapporteringsperiode het werk hervatten na afloop van hun ouderschapsverlof, per geslacht	Number	349	351	340	537	231
	Vrouw	Number	172	184	181	261	119
	Man	Number	177	167	159	276	112
	Totaal aantal medewerkers die het werk hervatten na afloop van hun ouderschapsverlof en 12 maanden na hun terugkeer nog tewerkgesteld waren, per geslacht	Number	332	330	342	274	525
	Vrouw	Number	171	166	180	136	259
	Man	Number	161	164	162	138	266
	Werkhervattingen en retentie-percentages van medewerkers die ouderschapsverlof namen, per geslacht	%					
	Werkhervatting	%	97,8%	98%	95,2%	88,6%	96,7%
	Vrouw	%	97,7%	97,9%	95,8%	85,6%	96%
	Man	%	97,8%	98,2%	94,6%	91,7%	97,4%
	Retentie	%	94,9%	92,4%	95,5%	76,8%	87,2%
	Vrouw	%	96,1%	94,3%	95,7%	72%	85,2%
	Man	%	93,6%	90,6%	95,3%	82,1%	89,3%
S2.4	Evenwicht tussen werk en privé	%					
	Thuiswerk	%	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	55%	76%
	Goed fysiek en mentaal welzijn	%	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	55%	56%
	Goed evenwicht tussen werk en privéleven	%	N.V.T.	N.V.T.	69%	68%	73%

*Externe audit

S2	Welzijn, tevredenheid en retentie	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021	✓*
S2.5	Beoordeling van de gelijke verloning van mannen en vrouwen	%						
	Management	Vaste verloning in €	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	€ 146.617,7	
	Vrouw	%	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	99,8%	
	Man	%	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	100,1%	
	Medewerkers	Vaste verloning in €	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	€ 55.765,3	
	Vrouw	%	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	97,1%	
	Man	%	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	101,4%	

Definities

- **Verloop:** aantal medewerkers (vte's) die het bedrijf in de rapporteringsperiode hebben verlaten. Dit aantal omvat alle soorten vertrek (al dan niet vrijwillig, einde contract, pensioen). Het percentage wordt berekend door het aantal vertrekkers (vte's) in de rapporteringsperiode te delen door het aantal medewerkers (vte's) op het einde van de rapporteringsperiode.
- **Nieuwe aanwervingen:** aantal medewerkers (vte's) die in de rapporteringsperiode werden aangeworven. Het percentage wordt berekend door het aantal medewerkers (vte's) aangeworven in de rapporteringsperiode te delen door het aantal medewerkers (vte's) op het einde van de rapporteringsperiode. Het is het aantal nieuwe aanwervingen in de rapporteringsperiode, gedeeld door het totale aantal medewerkers die op het einde van de rapporteringsperiode in die categorie werkzaam waren. Bv. (aantal nieuwe vrouwelijke medewerkers in de rapporteringsperiode/aantal vrouwelijke medewerkers van Proximus NV op het einde van de rapporteringsperiode)*100.
- **Percentage werkhervatting:** berekening: (totaal aantal medewerkers die het werk hervatten na ouderschapsverlof/ totaal aantal medewerkers die verwacht werden het werk te hervatten na ouderschapsverlof)*100. Deze cijfers worden uitgedrukt in headcount, niet in vte's.
- **Retentiepercentage:** berekening: (totaal aantal medewerkers die 12 maanden na hun terugkeer uit ouderschapsverlof nog in dienst zijn/ totaal aantal medewerkers die terugkeren uit ouderschapsverlof in de voorgaande rapporteringsperiode(s))*100.
- **Thuiswerk:** percentage van de totale werkduur dat thuis wordt verricht.
- **Goed fysiek en mentaal welzijn (het percentage medewerkers dat een score 'goed' geeft in de Speak Up-enquête):** 'Welzijn verwijst naar je fysieke en mentale gezondheid, en hoe voldaan je bent in je werk en leven. In het algemeen is mijn gevoel van welzijn ...'. Schaal van 1-5, Goed = 4 of 5. Speak Up is een interne enquête die peilt naar de betrokkenheid van de medewerkers.
- **Goed evenwicht tussen werk en privéleven (het percentage medewerkers dat een score 'goed' geeft in de Speak Up-enquête):** 'De verantwoordelijkheden van mijn functie zijn in die mate beheersbaar dat ik een gezond evenwicht kan vinden tussen mijn werk en privéleven'. Schaal van 1-5, Goed = 4 of 5. Speak Up is een interne enquête die peilt naar de betrokkenheid van de medewerkers.
- **Verloning per geslacht:** is een analyse van de verloningsstructuur per niveau. Deze KPI gaat over het percentage en de vaste verloning. Percentage (%): 100% is hier gelijk aan het gemiddelde Proximus-loon per niveau (management of medewerkers) waarmee de lonen per geslacht worden vergeleken. De vaste verloning omvat het vaste loon dat de medewerker in het gerapporteerde jaar heeft verdiend. Deze wordt bepaald door de aard en de specifieke kenmerken van de functie en door het niveau van de individuele vaardigheden en ervaring, rekening houdend met de marktpraktijken.

*Externe audit

Toelichtingen

- **S2.1:** Het percentage voor de enquête naar de betrokkenheid van de medewerkers is licht gedaald, maar desondanks blijft de score hoog. Mensen antwoorden positief in verband met de mate van autonomie en verantwoordelijkheid die ze in hun werk krijgen en nemen. Ook de punten van de enquête met betrekking tot de trots om voor Proximus te werken en het punt met betrekking tot de eNPS (employee Net Promotor Score) blijven positief. Een typische eNPS vraag is: 'Hoe waarschijnlijk is het dat je je bedrijf zou aanbevelen aan mensen die je kent als een geweldige plek om te werken?' Sommige categorieën in de tevredenheidsenquête onder de medewerkers vertonen een lichte daling.
- **S2.2:** 2020 was een bijzonder jaar als gevolg van het transformatieplan. In 2021 zien we dat de normale verloopcijfers van de jaren vóór 2020 terugkeren.
- **S2.3:** In 2021 zijn 231 werknemers teruggekeerd uit ouderschapsverlof. Er werd rekening gehouden met alle soorten ouderschapsverlof in het jaar, ongeacht of de betrokkene aan het einde van het jaar vertrok of niet.
- **S2.4:** In 2021 werd het aantal thuiswerkers beïnvloed door de situatie rond COVID-19. Het welzijn van de medewerkers wordt ook nog steeds op de proef gesteld door de context rond COVID-19, zodat de resultaten in lijn blijven met de resultaten van 2020, waarbij veel mensen aangeven dat hun gevoel van welzijn niet heel goed is. Het evenwicht tussen werk en privéleven van de medewerkers is echter aanzienlijk verbeterd; dit is een rechtstreeks gevolg van telewerk, dat de medewerkers meer flexibiliteit biedt inzake werkplaats en -tijd, maar de resultaten blijven verschillen volgens het niveau van de medewerkers (positiever voor de lagere niveaus). De conclusie is dat de resultaten voor 2021 stabiel zijn, met een zeer hoge score voor de trots om te werken voor Proximus en de eNPS, ondanks de voortdurende disruptieve context van COVID-19 en de transformatie naar een agile manier van werken.
- **S2.5:** In 2021 ontvingen vrouwelijke managers 0,20% minder dan het gemiddelde loon voor hun status, terwijl vrouwelijke medewerkers 2,95% minder ontvingen dan het gemiddelde loon voor hun status. Dit verschil is te wijten aan het feit dat vrouwen bij Proximus meer deeltijds dan voltijds werken in vergelijking met hun mannelijke collega's. Het verschil is dus niet te wijten aan een verschillend verloningsbeleid voor mannen en vrouwen.

S3: Opleiding en ontwikkeling

S3	Opleiding en ontwikkeling	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021 ✓*
S3.1	Totaal aantal interne verschuivingen (functiewijzigingen) in de rapporteringsperiode	Aantal	1.177	983	519	2.146	782
S3.2	Gemiddeld aantal uren opleiding dat de medewerkers (vte's) van de organisatie hebben gevolgd in de rapporteringsperiode, per geslacht en per personeelscategorie	Uren	22	24	39	39,5	41,3
	Vrouw	Uren	24	23	30	34,5	30,8
	Man	Uren	21	24	42	41,7	45,8
	Top Management	Uren	23	35	37	26,1	26,3
	Senior Management	Uren	27	28	38	32,3	30,3
	Middle Management	Uren	24	24	38	30,3	32,2
	Lower Management	Uren	32	25	41	30,8	30,7
	Medewerkers	Uren	19	22	39	46,5	50,6

Definities

- **Interne verschuivingen:** aantal medewerkers (vte's) dat in de rapporteringsperiode van functie is veranderd.
- **Uren opleiding:** gemiddeld aantal uren opleiding dat de medewerkers (vte's) van de organisatie in de rapporteringsperiode hebben gevolgd.

Toelichtingen

- **S3.1:** In 2020 hadden we een uitzonderlijk groot aantal interne verschuivingen (2.146) als gevolg van diverse reorganisatiedossiers en gunstige effecten (bv. de omscholing van medewerkers) van het transformatieplan. In 2021 veranderden 782 medewerkers intern van job. We moedigen interne mobiliteit aan, omdat we ervoor willen zorgen dat alle medewerkers de vruchten van hun permanente vorming kunnen plukken en een job kunnen uitoefenen die bij hun talenten past.
- **S3.2:** Het gemiddeld aantal opleidingsuren per medewerker in 2021 is in lijn met onze interne ambities. Voorts hebben we in 2021 € 32,34 miljoen in opleiding geïnvesteerd in vergelijking met € 34,45 miljoen in 2020. We hebben ons ertoe geëngageerd minstens twee dagen opleiding per medewerker te garanderen. Ondanks tal van initiatieven zijn we uitgekomen op 65% van de medewerkers die twee dagen opleiding hebben gevolgd, wat een stijging is met 5% ten opzichte van 2020.

*Externe audit

S4: Gezondheid en veiligheid

S4	Gezondheid en veiligheid	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021	✓*
S4.1	Cijfers inzake veiligheid per geslacht (Proximus Groep)							
	Letselcijfer (injury rate - IR)	Cijfer	0,000006	0,000007	0,000007	0,000008	0,000004	
	Vrouw	Cijfer	0,000006	0,000005	0,000008	0,000002	0,000001	
	Man	Cijfer	0,000009	0,000008	0,000001	0,000001	0,000005	
	Beroepsziektecijfer (occupational disease rate - ODR)	Cijfer	0,0000003	0,0000003	0,0000007	0,0000005	0,0000003	
	Vrouw	Cijfer	0,0000004	0	0	0,0000002	0	
	Man	Cijfer	0,0000003	0,0000004	0,000001	0,0000006	0,0000005	
	Cijfer van verloren dagen (lost day rate - LDR)	Cijfer	0,0004	0,0003	0,0001	0,0002	0,0001	
	Vrouw	Cijfer	0,0002	0,0002	0,0001	0,000004	0,000009	
	Man	Cijfer	0,0004	0,0004	0,0001	0,0002	0,0002	
	Afwezigheidscijfer (absentee rate - AR)	%	7,5%	7,7%	7,9%	6,3%	6,3%	
	Vrouw	%	10,5%	10,8%	11,6%	8,2%	8,2%	
	Man	%	6,2%	6,3%	6,2%	5,5%	5,4%	
	Werkgerelateerde sterfgevallen	Aantal						
	Vrouw	Aantal	0	0	0	0	0	
	Man	Aantal	0	0	0	0	0	
S4.2	Letselcijfer en werkgerelateerde sterfgevallen voor alle medewerkers (met uitzondering van bedienden) van wie het werk, of de werkplaats, door de Proximus Groep wordt gecontroleerd	Aantal						
	Letselcijfer	Aantal	3	2	28	15	10	
	Werkgerelateerde sterfgevallen	Aantal	0	0	0	0	0	

Definities

- **Letselcijfer:** frequentie van letsels in verhouding tot de totale gewerkte tijd van alle medewerkers in de rapporteringsperiode. Berekening: aantal letsels binnen de Proximus Groep/totaal aantal geplande werkuren van alle medewerkers van de Proximus Groep.
- **Beroepsziektecijfer:** frequentie van beroepsziekten (ziekte die voortkomt uit een werksituatie of -activiteit, of een werkgerelateerd letsel) in verhouding tot de totale gewerkte tijd van alle medewerkers in de rapporteringsperiode. Berekening: aantal beroepsziekten/totaal aantal geplande werkuren van alle medewerkers van de Proximus Groep.
- **Cijfer van verloren dagen:** impact van beroepsziekten en arbeidsongevallen zoals weerspiegeld in de tijd die de betrokken medewerkers niet kunnen werken. Een verloren dag wordt gedefinieerd als tijd ('dagen') die niet kan worden gewerkt (en dus 'verloren' is) omdat een of meer medewerkers hun gebruikelijke taken niet kunnen uitvoeren als gevolg van een beroepsziekte of arbeidsongeval. Berekening: totaal aantal verloren dagen (als gevolg van beroepsziekte of arbeidsongeval)/totaal aantal geplande werkuren van medewerkers van de Proximus Groep.
- **Afwezigheidscijfer:** meting van de werkelijk verloren afwezigheidsdagen, uitgedrukt als het aantal ziektedagen gedeeld door het aantal theoretische werkdagen, per definitie rekening houdend met de geplande werkuren van de persoon. Een afwezige is een medewerker die afwezig is van het werk omdat hij een ziektedag opneemt (met of zonder attest), met uitzondering van arbeidsongevallen en zwangerschap. Berekening (voorbeeld voor vrouwelijke medewerkers): (som van alle geregistreerde ziektedagen van vrouwelijke medewerkers/som van alle theoretische werkdagen van vrouwelijke medewerkers) * 100.

*Externe audit

Toelichtingen

S4.1 en S4.2: Het afwezigheidscijfer in 2021 is vergelijkbaar met dat van 2020. Begin maart nam Proximus strenge maatregelen om de coronapandemie binnen de perken te houden. Ook in 2021 bleven we de veiligheids- en gezondheidsrichtlijnen strikt toepassen.

Door ons snel en doortastend optreden werden de afwezigheid wegens ziekte tijdens de piek van de jaarlijkse griep epidemie en de afwezigheid wegens ziekte door corona beperkt. De strikte naleving van de richtlijnen heeft wellicht ook een impact gehad op de lage cijfers voor kortstondige ziekte die in 2021 werden vastgesteld.

We hebben in 2021 een lager letselcijfer vastgesteld ten opzichte van het voorgaande jaar. De frequentie van ziekten die voortkomen uit een werksituatie of -activiteit, of uit een werkgerelateerd letsel, is nog nooit zo laag geweest.

De dienst voor Preventie en Bescherming (CPP) is de drijvende kracht achter de welzijnsactiviteiten van Proximus. Hij bepaalt een gemeenschappelijk welzijnsbeleid en geeft advies over alle problemen rond dit thema. Alle producten, goederen en diensten van Proximus moeten voldoen aan de normen met betrekking tot welzijn op het werk.

De **Werkgroep Welzijn** houdt zich bezig met het opstellen en opvolgen van de preventie- en beschermingsplannen en behandelt aspecten zoals de risicoanalyse van werkplaatsen, medisch toezicht, persoonlijke beschermingsmiddelen, brandveiligheidsmaatregelen ter bescherming van de medewerkers en de evaluatie en oplossing van psychologische risico's en problemen.

Daarnaast bespreken lokale welzijnscomités onderwerpen als arbeidsongevallen, lokale preventiekwesties of de naleving van veiligheidsinstructies.

De **preventie- en beschermingsmaatregelen die in de context van de coronapandemie** in 2020 werden getroffen, zijn nog steeds van kracht (veiligheidsprotocollen, 0800-hotline en mailbox, plexiglaswanden, versterkte ventilatie, mondklappers, handgel en gezichtsschermen) zodat onze arbeiders en bedienden veilig kunnen werken in de gebouwen van Proximus.

In juni hebben we in het kader van ons 'Connect together'-project het programma 'Back to the Office' opgezet om mensen op vrijwillige basis te laten terugkeren naar kantoor, met een ontbijt, informatiesessies over hybride werken, informatie en tools voor teamleaders, psychosociale ondersteuning in het kader van COVID-19 (Work Smarter Charter, webinar over stressdetectie, Team Connect-kit).

We hebben een programma voor **bedrijfsgeneeskundig toezicht** voor medewerkers die aan beroepsrisico's worden blootgesteld. Dit programma werd aangepast aan de coronaregels (de meeste medische controles werden telefonisch uitgevoerd).

In 2021 hebben we ons **globaal preventieplan** geïmplementeerd door een risicoanalyse uit te voeren, de nodige preventie- en beschermingsmaatregelen te treffen om het aantal werkgerelateerde ongevallen te verminderen, veiligheidsinstructies mee te delen aan de medewerkers en de VCO/VCA-regels te communiceren voor operationele departementen. We hebben ook een risicoanalyse uitgevoerd van de installatie van fiber, een update van de risicoanalyse van werkzaamheden in besloten ruimtes, een psychosociale analyse van verschillende departementen, een brandveiligheidsanalyse van verschillende gebouwen en installaties, een update van de risicoprofielen van medewerkers die onder medisch toezicht staan en een update van de procedure voor de certificering van de opleiding van onze onderaannemers. Daarnaast organiseerden we ook opleidingen over brandbestrijding en BA4/BA5-opleidingen om veilig aan elektrische installaties te werken.

De komende jaren willen we het VCA/VCO-beleid voortzetten. Ook zullen we ons beleid op het gebied van ergonomie herzien en de risico's verbonden aan het gebruik van allerlei apparatuur, zoals onze nieuwe (digitale) arbeidsmiddelen en telecominstallaties, analyseren en passende preventie- en beschermingsmaatregelen bepalen. Daarnaast zullen we doorgaan met het organiseren van veiligheidstrainingen met behulp van digitale technologie en het opstellen van een Work Smarter Charter. We zullen ook de veiligheidsaspecten van het opladen van onze elektrische voertuigen verder analyseren.

S5: Verantwoorde marketing

S5	Verantwoorde marketing	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021 ✓*
S5.1	Aantal klachten vanwege de JEP (# terechte klachten)	Aantal (aantal)	5 (0)	7 (2)	2 (1)	1 (0)	2 (0)

Definities

- **Verantwoorde marketing:** de toepassing van verantwoorde en ethische methodes in marketingcampagnes. Deze omvatten transparantie over de kosten en voorwaarden van promoties, respect voor het schuldprofiel/de kredietsituatie van de klant, proactief advies over het beste aanbod voor de klant, inzet voor een beter milieu en het streven naar meer digitale versies om het gebruik van natuurlijke hulpbronnen te verminderen.
- **JEP:** de Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame is het onafhankelijke zelfregulerende orgaan van de Belgische reclamesector en heeft als missie eerlijke, oprechte en maatschappelijk verantwoorde reclame verzekeren. Elke consument kan een klacht indienen bij de JEP.

Toelichtingen

Proximus besteedt bijzondere aandacht aan verantwoorde marketingpraktijken en houdt zich aan het verbod op reclame voor mobiele telefoons bij kinderen jonger dan zeven.

Proximus wil zijn mobiele postpaidklanten actief beschermen tegen hoge facturen. Met Mobilus Full Control kunnen klanten hun budget onder controle houden. Met onze nieuwe Flex-packs met mobiel kunnen klanten zonder extra kosten buiten de bundel surfen, zij het met een lagere snelheid. Op de MyProximus-app kunnen mobiele postpaidklanten hun verbruik voor oproepen, sms'en en data bijhouden. We sturen hun ook waarschuwingen over hun actuele verbruik binnen en buiten de bundel en informeren hen over de mogelijkheid om extra eenmalige databundels aan te kopen of extra data om met een normale snelheid te surfen wanneer de bundel bijna opgebruikt is. Daarnaast nemen we proactief contact op met klanten met een regelmatig verbruik buiten de bundel om beter op maat gesneden plannen voor te stellen.

In juli 2021 lanceerde Proximus voor al zijn klanten een nieuw aanbod voor roaming buiten de EU. Met de Daily Roaming Pass zullen alle residentiële klanten en kleine bedrijven hun mobiele abonnement buiten de EU kunnen gebruiken voor een vast bedrag per dag, net zoals ze dat thuis zouden doen. We hebben een factuurlimiet behouden om onaangename verrassingen te

voorkomen. Om ervoor te zorgen dat de klant niet zonder dienst komt te zitten, blijven we de dienst leveren, zelfs als de klant de limiet overschrijdt.

Daarnaast heeft Proximus de leesbaarheid en transparantie van zijn facturen verder verbeterd. In september 2021 hebben we de nieuwe digitale Proximus-factuur gelanceerd. Met de MyProximus-app die nu beschikbaar is, kunnen residentiële klanten gemakkelijk navigeren en de details van hun factuur begrijpen. Ze omvat ook een intuïtieve weergave van de evolutie van de uitgaven over de laatste zes maanden. De webversie van MyProximus wordt verwacht in het eerste kwartaal van 2022.

Tot slot hebben we ook opgeknapte toestellen geïntroduceerd en gepromoot in onze joint offers in het kader van 'Back-to-school' om klanten te begeleiden bij het maken van milieubewuste keuzes.

S5.1: We ontvingen van de Jury voor Ethische Praktijken twee klachten die niet gegrond waren, wat opvallend laag blijft, zoals de afgelopen twee jaar het geval was. De klachten in kwestie hebben enkel betrekking op reclame van Proximus NV.

*Externe audit

S6: Digitale inclusie

S6	Digitale inclusie	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021	✓*
Investeren in gemeenschappen								
S6.1	Investeren in gemeenschappen	€	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	436.191	
S6.2	Investeren in gemeenschappen	Uren	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	2.961	
Toegang tot digitaal		Aantal						
	Geschonken laptops	Aantal	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	445	
	Geschonken wificodes	Aantal	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	24.693	2.581	
Digitaal onderwijs		Aantal						
	Totaal aantal mensen opgeleid via projecten voor digitale inclusie	Aantal	N.V.T.	N.V.T.	12.524	10.400	14.144	
S6.3	Digitale toegankelijkheid	%						
	Geteste toestellen toegankelijk voor minstens vijf categorieën handicaps (percentage toestellen)	%	N.V.T.	N.V.T.	44%	73%	55%	✓

Definities

- **Investeren in gemeenschappen - in geldwaarde:** geldelijke investering die we doen in maatschappelijke organisaties met een focus op digitale inclusie.
- **Investeren in gemeenschappen - in uren (vrijwilligers)werk:** uren vrijwilligerswerk door medewerkers in initiatieven voor digitale inclusie.
- **Geschonken laptops:** aantal computers geschonken aan DigitalForYouth en aan scholen die oude smartphones inzamelen.
- **Geschonken wificodes:** aantal gratis toegangscodes tot het openbare wifinetwerk van Proximus die tijdens de coronapandemie werden aangeboden aan kansarme leerlingen en studenten, zodat ze konden connecteren met de scholen wanneer die gesloten waren.
- **Projecten voor digitale inclusie (# bereikte personen):** aantal mensen (studenten, leerkrachten, senioren) die werden opgeleid via initiatieven die we ondersteunen (MolenGeek, 19, Technobel, diggit, Internet Safe & Fun).
- **Geteste toestellen toegankelijk voor minstens vijf categorieën handicaps:** aantal geteste smartphones en tablets die toegankelijk zijn voor mensen met een handicap (in totaal worden zes categorieën handicaps door Proximus getest).

Toelichtingen

- **S6.1:** We investeren € 436.191 in digitale inclusieprojecten voor werkzoekenden (MolenGeek, 19 en Technobel), kinderen (Internet Safe & Fun samen met Child Focus), langdurig zieke kinderen (Bednet en ClassContact), senioren (diggit) en mensen met een handicap (Passe-Muraille), en in de Digital Inclusion Alliance, DigitAll.
- **S6.2:** Onze medewerkers hebben 2.961 uren besteed aan initiatieven voor digitale inclusie, als vrijwilliger in het project Internet Safe & Fun, als General Manager van Technobel en om internetlijnen aan te leggen voor langdurig zieke kinderen.
- **S6.3:** De daling in 2021 ten opzichte van 2020 is toe te schrijven aan het feit dat we minder toegankelijke toestellen van nieuwe leveranciers in ons aanbod hebben opgenomen.

Meer informatie over deze initiatieven is beschikbaar in de strategische pijler 'Werken aan een groene en digitale maatschappij' (p. 57).

*Externe audit

Milieuverslag

Algemene nota bij het milieuverslag

Het milieuverslag beschrijft de sleutelindicatoren, reikwijdte, grenzen, berekeningsmethoden en rapporteringsnormen voor alle milieudomeinen. De aangevinkte indicatoren worden onderworpen aan een beperkte externe assurance-audit door Deloitte.

Reikwijdte van het milieuverslag

We meten alle activiteiten waarvoor een operationele controle van toepassing is en die materieel zijn voor de Proximus Groep. Het gaat onder meer om Proximus NV, Proximus Media House NV, BICS NV, ConnectImmo NV, Scarlet Belgium NV, Proximus ICT NV, Telindus - ISIT BV, Proximus Luxembourg SA en Be-Mobile NV. Alle gerapporteerde cijfers zijn gebaseerd op de Proximus Groep, tenzij anders vermeld.

E1: Energie

E1	Energie	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021	✓*
	Totaal energieverbruik binnen de organisatie	TJ	1.967	1.876	1.808	1.652	1.571	✓
	<i>Evolutie totaal energieverbruik (vs. het jaar voordien)</i>	%	-1%	-5%	-4%	-9%	-5%	
	<i>Evolutie totaal energieverbruik (vs. 2015)</i>	%	-5%	-9%	-12%	-20%	-24%	
	<i>Evolutie totaal energieverbruik (vs. 2007)</i>	%	-22%	-26%	-29%	-35%	-38%	
	Totaal brandstofverbruik binnen de organisatie uit niet-hernieuwbare bronnen	TJ	575	552	525	384	391	✓
E1.1	Verwarming: aardgas	TJ	101	101	105	62	73	✓
E1.2	Verwarming: stookolie	TJ	63	50	35	46	25	✓
	Wagenpark: diesel	TJ	409	398	373	262	259	✓
E1.3	Wagenpark: benzine	TJ	1	4	12	15	30	✓
	Wagenpark: CNG	TJ	/	/	/	/	4	✓
	Totaal brandstofverbruik binnen de organisatie uit hernieuwbare bronnen	TJ	0	0	0	0	0	
	Verbruik van verwarming, koeling of stoom	TJ	0	0	0	0	0	
	Verkochte elektriciteit, verwarming, koeling of stoom	TJ	0	0	0	0	0	
	Elektriciteitsverbruik binnen de organisatie	TJ	1.392	1.323	1.283	1.267	1.180	✓
	Elektriciteitsverbruik binnen de organisatie in GWh	GWh	387	368	357	352	328	
	<i>Evolutie elektriciteitsverbruik (vs. het jaar voordien)</i>	%	-1%	-5%	-3%	-1%	-7%	
	<i>Evolutie elektriciteitsverbruik (vs. 2015)</i>	%	-4%	-8%	-11%	-12%	-18%	
	<i>Evolutie elektriciteitsverbruik (vs. 2007)</i>	%	-17%	-21%	-23%	-24%	-29%	
	Vast en mobiel netwerk	GWh	285	269	268	272	251	
	Datacenters	GWh	56	55	53	51	53	
E1.4	Kantoren + shops	GWh	45	43	36	28	24	
	% elektriciteitsverbruik uit hernieuwbare bronnen met GoO of eigen productie (RE100 België/ Groep)	%	100/98	100/99	100/100	100/100	100/100	

*Externe audit

E1	Energie	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021	✓*
	Energie-efficiëntieverhouding (op basis van de omzet)	TJ/mio €	0,339	0,322	0,317	0,290	0,280	✓
	Energie-efficiëntieverhouding (op basis van vte's)	TJ/vte	0,147	0,140	0,140	0,140	0,136	✓
E1.5	Energiebesparing netwerk	TJ	137	47	40	29	22	
	PUE datacenters	Verhouding	1,63	1,65	1,60	1,56	1,49	
	Evolutie gemiddeld energieverbruik tv-decoders van klanten vs. 2014	%	-33%	-41%	-50%	-54%	-58%	

Definities

- **TJ:** terajoule is een eenheid van energie.
- **Verwarming aardgas:** berekening op basis van de factuurgegevens van de leveranciers op basis van de gasmeterstanden.
- **Stookolie:** berekening op basis van de factuurgegevens van de leveranciers op basis van de aanvullingen van de stookolietanks.
- **Elektriciteitsverbruik binnen de organisatie:** berekening op basis van het intern energiemanagementsysteem GENY (Belgische activiteiten) van Proximus en de facturen van energieleveranciers vanaf 2021.
- **GoO:** een Garantie of Origin of garantie van oorsprong is een traceerinstrument en labelt elektriciteit uit hernieuwbare bronnen om de afnemers van elektriciteit informatie te verschaffen over de bron van hun energie.
- **RE100:** is een wereldwijd initiatief dat honderden grote en ambitieuze bedrijven samenbrengt die zich inzetten voor 100% hernieuwbare energie.
- **Vte's:** aantal werknemers in voltijdequivalenten.
- **Energiebesparing netwerk:** berekening op basis van de acties ondernomen in de rapporteringsperiode berekend over een periode van 12 maanden. Aangezien de besparingsprojecten in de loop van het rapporteringsjaar werden uitgevoerd, worden de resultaten pas materieel in het lopende en volgende rapporteringsjaar, maar de grootteorde blijft jaar op jaar vergelijkbaar. De besparing voor infrastructuur wordt berekend op basis van het direct gemeten elektriciteitsverbruik en een geschat indirect verbruik zoals voor koeling voor en na de besparingsingreep.
- **PUE:** Power Usage Effectiveness, verhouding die beschrijft hoe efficiënt een datacenter energie gebruikt, waarbij de nadruk ligt op hoeveel de computerapparatuur verbruikt in vergelijking met de koeling en andere vaste bedrijfsuitgaven.
- **Evolutie gemiddeld energieverbruik tv-decoders van klanten vs. 2014:** de baseline voor de berekening van besparingen inzake het elektriciteitsverbruik van tv-decoders bij de klant is gebaseerd op de formule in de gedragscode van de Europese Unie voor digitale tv-diensten, de technische verbruiksgegevens verstrekt door de leveranciers en de basistoestellen per type geïnstalleerd bij de klant. We hebben ons doel bereikt om het gemiddelde energieverbruik in 2019 te halveren en werken er nog steeds aan om het verbruik te minimaliseren door onze toestellen en hun efficiëntie aan te passen en door de oudste decoders te vervangen.

Toelichtingen

- **E1.1:** Volgens de graaddagen van Synergrid was het in 2021 in België 22% kouder dan in 2020, wat leidde tot een stijging van het aardgasverbruik met 17%.
- **E1.2:** Het aanvullen van stookolie is sterk afhankelijk van de gemiddelde buitentemperatuur in de voorafgaande periode en de behoefte aan brandstof voor de noodgeneratoren. Volgens de graaddagen van Synergrid lag de verwarmingsbehoefte in 2020 22% lager, wat leidde tot grotere brandstofreserves in 2021. Daarnaast was er de impact van de coronamaatregelen. Dit alles heeft geleid tot een aanzienlijke daling met 45% in 2021.
- **E1.3:** Proximus beschikt over een toenemend aantal PHEV's (Plug-in Hybrid Electric Vehicle) met een benzinemotor ter vervanging van dieselveertuigen.
- **E1.4:** Het elektriciteitsverbruik is gedaald als gevolg van verplicht thuiswerk door COVID-19, een lagere koelvraag in de zomer en verschillende energie-efficiëntiemaatregelen.
- **E1.5:** Het cijfer voor 2020 is gewijzigd van 7 TJ in 29 TJ als gevolg van een vertraging in de berekeningen voor het jaarverslag 2020.

*Externe audit

E2: Uitstoot

E2	Uitstoot	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021	✓*
	CO₂e-uitstoot scope 1, 2 en 3	KTons	811,6	847,7	779,3	463,8	459,4	✓
	<i>Evolutie CO₂e-uitstoot scope 1, 2 en 3 (vs. vorig jaar)</i>	%	6%	4%	-8%	-40%	-1%	
	<i>Evolutie CO₂e-uitstoot scope 1, 2 en 3 (vs. 2015 baseline)</i>	%	8%	12%	3%	-39%	-39%	
	CO ₂ e-uitstoot scope 1 en 2 marktgebaseerd	KTon	46,5	39,0	36,9	27,4	26,6	✓
	<i>Evolutie CO₂e-uitstoot scope 1 en 2 (vs. vorig jaar)</i>	%	-4%	-16%	-5%	-26%	-3%	
	<i>Evolutie CO₂e-uitstoot scope 1 en 2 (vs. 2015 baseline) - Science Based Target WB2C</i>	%	-8%	-22%	-27%	-45%	-47%	
	<i>Evolutie CO₂e-uitstoot scope 1 en 2 (vs. 2007 baseline)</i>	%	-72%	-78%	-79%	-83%	-84%	
	CO ₂ e-uitstoot gecompenseerd door carbon credits (scope 1 en 2)	Kton	47,9	42,2	40,1	27,4	26,6	
	Koolstofintensiteit (scope 1 en 2)	CO ₂ e/mio € omzet	8,0	6,7	6,5	4,8	4,8	
	Koolstofintensiteit (scope 1 en 2)	Ton CO ₂ e/#vte's	3,5	2,9	2,9	2,4	2,3	
	CO ₂ e-uitstoot scope 1 - verwarming, koeling en brandstof wagenpark	Kton	43,9	38,0	36,0	26,6	26,6	✓
E2.1	CO ₂ e-uitstoot scope 1 - verwarming	Kton	11,0	10,0	9,2	7,2	6,4	✓
	CO ₂ e-uitstoot scope 1 - koeling	Kton	4,6	0,3	0,3	0,3	0,2	✓
	CO ₂ e-uitstoot scope 1 - brandstof wagenpark	Kton	28,3	27,7	26,5	19,1	20,1	✓
E2.2	CO ₂ e-uitstoot scope 2 - elektriciteit - marktgebaseerde methode	Kton	2,6	1,0	0,9	0,8	0	✓
E2.3	CO ₂ e-uitstoot scope 2 - elektriciteit - locatiegebaseerde methode	Kton	68,4	65,0	62,5	70,4	52,2	
	CO ₂ e-uitstoot scope 3 - 11 relevante categorieën	Kton	765,1	808,7	742,4	436,4	432,8	✓
	<i>Evolutie CO₂e-uitstoot scope 3 (vs. 2014 baseline) - Science Based Target WB2C</i>	%	0%	5%	-3%	-43%	-44%	
E2.4	Scope 3 - categorie 1 - aangekochte goederen en diensten - België	Kton	481,0	540,0	460,4	348,7	339,5	✓
E2.5	Scope 3 - categorie 2 - kapitaalgoederen - België	Kton	176,5	184,5	199,8	0	0	✓
E2.6	Scope 3 - categorie 3 - brandstof en energiegerelateerde activiteiten (niet in scope 1 en 2) - Groep	Kton	9,3	8,9	9,3	8,7	8,9	✓
E2.7	Scope 3 - categorie 4 - transport en distributie upstream - België	Kton	4,4	3,6	2,9	2,8	3,2	✓
	Scope 3 - categorie 5 - gegenereerd afval - België	Kton	0,9	1,0	1,0	0,6	0,5	✓
E2.8	Scope 3 - categorie 6 - zakenreizen - België	Kton	1,4	1,3	1,8	1,4	0,3	✓
E2.9	Scope 3 - categorie 7 - woon-werkverkeer van medewerkers incl. thuiswerk - België	Kton	5,1	5,2	5,4	4,9	7,7	✓
E2.10	Scope 3 - categorie 9 - transport en distributie downstream - België	Kton	/	/	/	/	0,7	✓
E2.11	Scope 3 - categorie 11 - verbruik van verkochte producten - België	Kton	5,7	4,6	4,5	13,4	19,8	✓

*Externe audit

E2	Uitstoot	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021	✓*
E2.12	Scope 3 - categorie 12 - verwerking van verkochte producten (einde levensduur) - België	Kton	/	/	/	/	0	✓
E2.13	Scope 3 - categorie 13 - geleasede goederen downstream - België	Kton	80,7	59,7	57,4	55,9	52,1	✓
	Scope 3 - categorie 8, 10, 14, 15 - niet van toepassing	Kton						

Definities

- **CO₂e-uitstoot scope 1+2+3:** het CO₂e-verbruik staat voor een CO₂-equivalent emissiecijfer van alle broeikasgassen samen, zijnde CO₂, CH₄, N₂O, HFC's, PFC's, SF₆. Voor Proximus zijn hoofdzakelijk CO₂ en HFC's van belang, maar ook CH₄ en N₂O werden opgenomen in de berekening, zoals bepaald door het GHG-protocol. We hanteren sinds jaren het principe van de best beschikbare datakwaliteit.
- **Science Based Target:** wetenschappelijk onderbouwde doelstellingen bieden een duidelijk omschreven traject voor bedrijven om de uitstoot van broeikasgassen (Greenhouse Gas - GHG) te verminderen, de ergste gevolgen van de klimaatverandering te helpen voorkomen en bedrijven toekomstzeker te laten groeien. Uitstootreductiedoelstellingen worden als 'wetenschappelijk onderbouwd' beschouwd als ze in overeenstemming zijn met wat de meest recente klimaatwetenschap noodzakelijk acht om de doelstellingen van de Overeenkomst van Parijs te halen - beperking van de opwarming van de aarde tot ruim onder 2°C (WB2C) boven de pre-industriële temperatuur en voortzetting van de inspanningen om de opwarming tot 1,5°C te beperken. Onlangs heeft de Intergouvernementele Werkgroep inzake Klimaatverandering (IPCC) gewaarschuwd dat de opwarming van de aarde niet meer dan 1,5°C mag bedragen om catastrofale gevolgen van de klimaatverandering te voorkomen

en dat de uitstoot van broeikasgassen tegen 2030 moet zijn gehalveerd en tegen 2050 tot nul herleid.

We volgen onze koolstofuitstoot op ten opzichte van de goedgekeurde Science Based Target (ruim onder 2°C) die we in 2016 hebben vastgesteld en hebben de doelstelling voor scope 1+2 en de tussentijdse doelstelling al in 2020 bereikt.

- Scope 1+2: ons doel was een uitstoot van -30% voor scope 1 en 2 tegen 2025 versus 2015.
- Scope 3: ons doel was een uitstoot van -10% tegen 2025 en -50% tegen 2040 versus 2014.

In 2021 hebben we ons verbonden tot een SBT van 1,5°C en een net zero-uitstoot tegen 2040, in overeenstemming met de nieuwe SBTi Corporate Net-Zero Standard die in oktober 2021 werd gepubliceerd.

- **Carbon credits:** we hebben een CO₂ Neutral® label voor onze eigen groepsactiviteiten, meer bepaald wagenpark, elektriciteit, verwarming en koeling (scope 1 en 2), doordat we compenseren wat we nog niet kunnen verminderen. Proximus is de belangrijkste drijvende kracht achter het meerjarige 'Gold Standard' gecertificeerde klimaatproject TEG STOVE (meer info: www.tegstove.org). We steunen ook enkele andere projecten die bijdragen tot verschillende duurzame ontwikkelingsdoelstellingen. Samen met onze Gold Standard-partners zijn we koolstofneutraal.

Toelichtingen

- **E2.1:** Volgens de graaddagen van Synergrid was het in 2021 in België 22% kouder dan in 2020, wat leidde tot een stijging van het aardgasverbruik met 17%.
- **E2.2:** 2021 is het eerste rapporteringsjaar met zero-uitstoot uit 100% hernieuwbare energiebronnen.
- **E2.3:** De koolstofuitstoot berekend volgens de locatiegebaseerde methode is met 26% gedaald als gevolg van energiebesparende maatregelen en een lagere koolstofuitstootfactor in België, Nederland en Luxemburg, waar de belangrijkste activiteiten van Proximus plaatsvinden.
- **E2.4:** De gegevensbron is gewijzigd en verbeterd met behulp van SAP-extractie (gefactureerde bedragen). De nieuwe

goederencodes (UNSPC-categorieën 2022) werden herzien en de koolstofemissiefactoren werden herzien en toegepast overeenkomstig de nieuwe goederencodes. De berekeningen werden met terugwerkende kracht geactualiseerd voor 2020.

- **E2.5:** De koolstofuitstoot van aangekochte goederen en diensten en kapitaalgoederen wordt berekend volgens dezelfde methode, uitgaande van de jaarlijkse aankoopuitgaven. Het was niet mogelijk de capex op kwalitatieve wijze te splitsen van de opex, waardoor de koolstofuitstoot uit kapitaalgoederen is opgenomen in cat.1. De berekeningen werden met terugwerkende kracht geactualiseerd voor 2020.

*Externe audit

- **E2.6:** De vroegere ingebedde koolstofuitstoot uit thuiswerk en ons uitbestede distributiecentrum in de periode 2017-2021 werd verschoven naar respectievelijk cat. 7 en cat. 4, in overeenstemming met de richtlijnen van het GHG-protocol.
- **E2.7:** De koolstofuitstoot is toegenomen omdat meer werk werd uitgevoerd door onderaannemers, wat leidde tot een hoger brandstofverbruik.
- **E2.8:** Het aantal zakenreizen is aanzienlijk gedaald als gevolg van de coronamaatregelen.
- **E2.9:** De koolstofuitstoot is aanzienlijk toegenomen, maar het is moeilijk een vergelijking te maken met de voorgaande jaren door de verschillende coronasituaties. Hoewel dit niet vereist wordt door het GHG-protocol, kiest Proximus er bewust voor om de geraamde extra uitstoot uit thuiswerk (bv. extra verwarming en desktopgebruik) op te nemen in zijn rapportering. Terwijl de uitstoot in categorie 3.7 toeneemt, wordt deze toename grotendeels gecompenseerd in de scope 1-uitstoot, aangezien de uitstoot van bedrijfswagens drastisch is afgenomen vergeleken met de periode voordat de homeworkingpolicy werd ingevoerd.
- **E2.10:** 2021 is het eerste rapporteringsjaar met een meting in deze categorie.
- **E2.11:** We hebben de Wi-Fi Booster als nieuw toestel toegevoegd in 2020 en 2021, naast de mobiele telefoons, wat leidt tot een aanzienlijke stijging ten opzichte van 2019.
- **E2.12:** 2021 is het eerste rapporteringsjaar met een meting in deze categorie, maar het is duidelijk dat de impact van deze categorie met 14,2 ton CO₂e niet materieel is. De voornaamste reden is het beperkte gewicht van smartphones en Wi-Fi Boosters.
- **E2.13:** Dit is het eerste jaar dat we deze categorie rapporteren in overeenstemming met de richtlijnen van het GHG-protocol. Het gebruik van modems en tv-decoders werd eerder gerapporteerd in cat. 11.

Overzicht van onze scope 1, 2 en 3-standaarden

Scope (GHG-protocol) + activiteit	Mogelijke impact vanuit Proximus	Scope/% vs. groepstotaal	Klimaatneutraliteit/ hernieuwbare energie	GWP	Bron emissiefactoren	Externe audit 'assurance level'
Scope 1 – Directe emissies						
Brandstof wagenpark	Hoog	Proximus Groep/100%	100% carbon credits - Gold Standard	AR5 IPCC	Base Carbone + Bilan Carbone	Beperkt nazicht
Verwarming van gebouwen/installaties	Hoog	Proximus Groep/100%	100% carbon credits - Gold Standard	AR5 IPCC	Gas: GHG-protocol stookolie: Base Carbone + Bilan Carbone	Beperkt nazicht
Koeling van gebouwen/installaties - koelmiddelen	Hoog	Proximus Groep/100%	100% carbon credits - Gold Standard	AR5 IPCC	Bilan Carbone	Beperkt nazicht
Scope 2 – Indirecte emissies						
Emissies die vrijkomen bij het opwekken van elektriciteit aangekocht door het bedrijf. Dit omvat ook het opladen van EV.	Hoog	Proximus Groep/100%	Hernieuwbare energiebronnen: 100%	AR5 IPCC	IEA (CO ₂ -uitstoot door brandstofverbranding - highlights) - 2021	Beperkt nazicht
Scope 3 - Cat. 1						
Grondstofwinning, transport en productie van aangekochte goederen en diensten	Gemiddeld	Proximus in België/95%	Nihil	AR5 IPCC	LCA-based (klantproducten) Bilan Carbone, IEA, Carnegie-emissiefactoren	Beperkt nazicht
Scope 3 - Cat. 2						
Kapitaalgoederen	Gemiddeld	Proximus in België/95%	Nihil	AR5 IPCC	Carnegie-emissiefactoren, IEA, LCA-based	Beperkt nazicht

Scope (GHG-protocol) + activiteit	Mogelijke impact vanuit Proximus	Scope / % vs. groepstotaal	Klimaatneutraliteit / hernieuwbare energie	GWP	Bron emissiefactoren	Externe audit 'assurance level'
Scope 3 - Cat. 3						
Extractie, productie en transport van directe brandstoffen en elektriciteit aangekocht door de Proximus Groep die niet in scope 1 en 2 werden gerapporteerd. Netwerkverliezen e.a. worden meegerekend onder transport.	Hoog	Proximus Groep/100%	Nihil	AR5 IPCC	Bilan Carbone, IEA	Beperkt nazicht
Scope 3 - Cat. 4						
Transport van onderaannemers voor netwerkooperaties, opslag in orderaanname	Laag	Proximus in België/95%	Nihil	AR5 IPCC	Bilan Carbone EEIO-model (overige onderaannemers vallen onder cat.1)	Beperkt nazicht
Scope 3 - Cat. 5						
Verwerking van afvalstromen	Gemiddeld	Proximus in België/95%	Nihil	AR5 IPCC	Bilan Carbone	Beperkt nazicht
Scope 3 - Cat. 6						
Internationale reizen per vliegtuig of trein	Laag	Proximus in België/95%	Nihil	AR5 IPCC	Officiële cijfers van reisbureau - Defra	Beperkt nazicht
Scope 3 - Cat. 7						
Woon-werkverkeer van medewerkers Thuiswerk Bedrijfswagens worden meegeteld in scope 1	Hoog	Proximus Groep/98%	Nihil	AR5 IPCC	Bilan Carbone	Beperkt nazicht
Scope 3 - Cat. 9						
Uitgaand transport van het magazijn naar klanten en winkels	Laag	Proximus in België/98%	Nihil	AR5 IPCC	Op leveranciersbasis	Beperkt nazicht
Scope 3 - Cat. 11						
Energieverbruik van Proximus-toestellen bij klanten (verkochte mobiele telefoons en Wi-Fi Boosters)	Hoog	Proximus in België/95%	Nihil	AR5 IPCC	Bilan Carbone, IEA	Beperkt nazicht
Scope 3 - Cat. 12						
Verwerking van mobiele telefoons en Wi-Fi Boosters (einde levensduur)	Laag	Proximus in België/98%	Nihil	AR5 IPCC	Bilan Carbone	Beperkt nazicht
Scope 3 - Cat. 13						
Energieverbruik van Proximus-toestellen bij klanten (geleasede modems en tv-decoders)	Gemiddeld	Proximus in België/98%	Nihil	AR5 IPCC	Bilan Carbone, IEA	Beperkt nazicht
Scope 3 - Cat. 15						
Investeringen: opgenomen in cat. 2	N.V.T.	Proximus in België/95%	Nihil	AR5 IPCC	N.V.T.	Beperkt nazicht
Scope 3 - Cat. 8, 10, 14						
N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	AR5 IPCC	N.V.T.	N.V.T.

E3: Vermindering van de koolstofuitstoot met behulp van onze producten en diensten

E3	Vermindering van de koolstofuitstoot	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021	✓*
	Totaal	Kton CO₂e	/	/	/	465,19	501,86	
	Homeworking dankzij breedband	Kton CO ₂ e	/	/	/	372,53	382,18	
	Dematerialisatie en leasing van toestellen	Kton CO ₂ e	/	/	/	41,19	63,20	
	Onlineconferenties en -samenwerking	Kton CO ₂ e	/	/	/	32,89	36,57	
	Cloud en IP-communicatie	Kton CO ₂ e	/	/	/	1,33	1,46	
	Proximus en publieke cloud	Kton CO ₂ e	/	/	/	3,93	4,04	
	Voertuigen- en verkeersbeheer	Kton CO ₂ e	/	/	/	7,40	8,69	
	Slimme gebouwen en meters	Kton CO ₂ e	/	/	/	5,92	5,72	

Definities

- **Vermindering van de koolstofuitstoot:** we kozen ervoor om onze vermeden emissies te berekenen op basis van de directe marges op onze producten en oplossingen. De volgende elementen werden in de berekening opgenomen:
 - Het volume van verkochte producten en oplossingen.
 - De bijdrage van onze oplossing of product aan de koolstofvermindering.
 - De hoeveelheid CO₂-uitstoot die het product of de oplossing zelf genereert.
 - De directe marges op onze producten of oplossingen.
- **Dematerialisatie:** het gebruik van fysiek materiaal terugdringen door bijvoorbeeld een digitaal alternatief aan te bieden.
- **IP:** het internetprotocol is een familie van computernetwerk-communicatieprotocollen die zijn ontworpen voor gebruik op internet.
- **Slimme gebouwen en meters:** de IoT-oplossing (Internet of Things) omvat slimme gebouwen met het oog op een efficiënter verbruik van energie en ruimte. IoT-oplossingen zullen ook helpen om te monitoren hoe ruimtes worden gebruikt en om waar mogelijk hun functie aan te passen.

*Externe audit

E4: Circulariteit

E4	Circulariteit	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021	✓*
E4.1	Totaal afval - België	Kton	11,80	14,70	13,60	10,78	8,70	✓
	% gevaarlijk afval - België	%	4,30%	4,00%	8,70%	5,40%	3,48%	✓
E4.2	% hergebruikt/gerecycleerd afval - België	%	85%	87%	87%	88%	89%	✓
	Niet-gevaarlijk afval - gerecycleerd of hergebruikt - België	Kton	9,60	12,20	10,60	8,82	7,45	✓
	Gerecycleerde koperkabels - België	Kton	/	/	/	/	0,86	✓
	Niet-gevaarlijk afval - met energierugwinning - België	Kton	1,70	2,00	1,80	1,32	0,95	✓
E4.3	Gevaarlijk afval - gerecycleerd of hergebruikt - België	Kton	0,50	0,60	1,20	0,57	0,30	✓
E4.4	Papierverbruik - België	Kton	1,29	0,97	0,65	0,59	0,38	
E4.5	Waterverbruik - België	'000 l	124.611	146.599	109.392	87.551	77.823	
E4.6	Totaal aantal ingezamelde toestellen (inclusief DMTC) - België en Proximus Luxemburg	Aantal	/	/	/	/	906.832	✓
	Totaal aantal ingezamelde mobiele telefoons (DMTC)	Aantal	18.493	18.279	31.475	72.764	80.044	✓
	Mobiele telefoons voor hergebruik en recyclage ingezameld bij Proximus NV en Proximus Luxemburg	Aantal	4.493	9.237	19.255	64.941	70.830	✓
	Mobiele telefoons voor hergebruik en recyclage ingezameld in scholen met GoodPlanet Belgium	Aantal	14.000	9.042	12.220	7.823	9.576	✓
	Aantal opgeknapte computers aangeboden aan scholen als beloning voor recyclage van mobiele telefoons - België	Aantal	250	156	189	239	432	
E4.7	Aantal opgeknapte modems - België	Aantal	122.397	182.553	140.000	164.340	178.520	✓
E4.7	Aantal opgeknapte modems/aantal nieuwe geïnstalleerde modems - België	%	24%	32%	26%	32%	28%	
E4.7	Aantal opgeknapte tv-decoders - België	Aantal	199.797	222.991	196.000	245.136	314.407	✓
E4.7	Aantal opgeknapte tv-decoders/aantal nieuwe geïnstalleerde tv-decoders - België	%	56%	44%	39%	41%	51%	
	Aantal opgeknapte afstandsbedieningen - België	Aantal	/	/	/	/	8.348	✓
	Aantal opgeknapte PSU's - België	Aantal	/	/	/	/	231.357	✓
	Aantal opgeknapte Wi-Fi Boosters - België	Aantal	/	/	/	/	78.400	✓
	Aantal opgeknapte PABX'en - België	Aantal	/	/	/	/	9.250	✓
	Aantal opgeknapte netwerkkapapparaatuelementen - België	Aantal	/	/	/	/	6.506	✓

*Externe audit

Definities

- **Afvalberekening:** maandelijkse facturen en attesten van afvalverwerkers worden samengevoegd tot één jaarrapport, dat wordt bijgewerkt met extra informatie van de afvalverwerkers:
 - De gewichten van de abonnementen en de individueel gemeten gewichten van de afvalophalingen.
 - Onderscheid tussen gevaarlijk en niet-gevaarlijk afval.
 - Verwerkingsmethodes zoals composteren, recycleren, herwerken, hergebruiken of restafval met energiete rugwinning.
- **DMTC:** ons inzamelprogramma voor mobiele telefoons, 'Don't Miss the Call'.
- **PSU's:** power supply units zijn de stroomkabels van de toestellen die we opknappen.
- **PABX:** Private Automatic Branch Exchange, is een privételefooncentrale. Dit is een telefooncentrale die privé door een bedrijf wordt gebruikt.

Toelichtingen

- **E4.1:** Afname van afval als gevolg van de overschakeling van gemiddelde gewichten, na sortering door de afvalverwerker, op reële gewichten, vóór sortering door de afvalverwerker. Net als vorig jaar omvat dit gewicht de gewichten van de opgeknapte modems en decoders.
- **E4.2:** In 2019 hebben we de ambitie gesteld om een echt circulair bedrijf te worden. We willen tegen 2025 90% van ons afval hergebruiken of recycleren en tegen 2030 zero waste zijn. We zijn goed op weg om dit doel te bereiken, aangezien we reeds 89% van ons afval recycleren of hergebruiken.
- **E4.3:** 98% van het gevaarlijk afval houdt verband met batterijen.
- **E4.4:** De vermindering van het papierverbruik is het gevolg van drie factoren: er wordt minder papier gebruikt door kantoorprinters, huis-aan-huisreclame werd vervangen door inserts in de dagbladen en er werd overgeschakeld op elektronische facturatie in plaats van papieren facturatie.
- **E4.5:** 'Waterverbruik - België' wordt gemeten op basis van periodieke facturen.
- **E4.6:** In 2021 werden er vijf categorieën van opgeknapte toestellen toegevoegd: afstandsbedieningen, PSU's, Wi-Fi Boosters, PABX'en en netwerkapparatuur. Het DMTC-project ondervond nog steeds de impact van COVID-19 door de beperkte inzameling in scholen, winkels en bedrijven. Het aantal opgeknapte toestellen schommelt als gevolg van beslissingen om oude apparatuur uit te faseren.
- **E4.7:** Correcties van de cijfers voor 2020, voor modems van 171.204 naar 164.340 en voor decoders van 256.907 naar 245.136, om een verschil in de boekhouding tussen 2020 en 2021 in overeenstemming te brengen. Dit heeft ook een kleine invloed op de totale afvalcijfers.

E5: Toeleveringsketen

E5	Toeleveringsketen	Eenheid	2017	2018	2019	2020	2021 ✓*
	% van de totale uitgaven gedekt door duurzaamheidsscorecards van Ecovadis voor leveranciers - Proximus NV	%	40%	40%	32%	55%	56%
E5.1	Aantal onsite-audits uitgevoerd in samenwerking met JAC	Aantal	89	91	84	80	71
E5.2	Ondertekende Circulaire Manifesten	Aantal	/	/	/	21	53
E5.2	Door Procurement gecontroleerde uitgaven gedekt door Circulaire Manifesten - Proximus NV	%	/	/	/	/	50%

Definities

- **JAC:** Joint Audit Cooperation, een vereniging van telecomoperatoren met als doel de implementatie van MVO (maatschappelijk verantwoord ondernemen) in de productiecentra van de belangrijkste multinationale ICT-leveranciers te controleren, te beoordelen en te ontwikkelen.
- **Circulair Manifest:** een publieke intentieverklaring die de duurzame doelstellingen van de leverancier op één lijn brengt met die van Proximus.

Toelichtingen

- **E5.1:** De daling van het aantal audits is te wijten aan coronamaatregelen.
- **E.5.2:** Stijging als gevolg van de inspanningen van Proximus om meer leveranciers bij dit proces te betrekken.

*Externe audit

E6: Milieubeheersysteem

Het milieubeheersysteem van Proximus bestaat uit verschillende componenten. Er zijn verschillende betrokken partijen en het systeem behelst diverse tools en middelen.

Stakeholders

- Het departement Sustainability, met een sterke focus op de milieuproblematiek, circulariteit en klimaatverandering
- Het departement Corporate Prevention & Protection, met inbegrip van de milieuafdeling
- Het departement Interne Audit rapporteert aan de Raad van Bestuur en voert audits betreffende alle milieuaspecten uit op verzoek van de departementen die bevoegd zijn voor het milieu of het departement Sustainability, de Raad van Bestuur of het Executief Comité.
- Door de overheid geaccrediteerde onafhankelijke externe organisaties die ons afvalbeleid en onze afvalprocedures auditen (verpakking, AEEA, batterijen)

Middelen en activiteiten

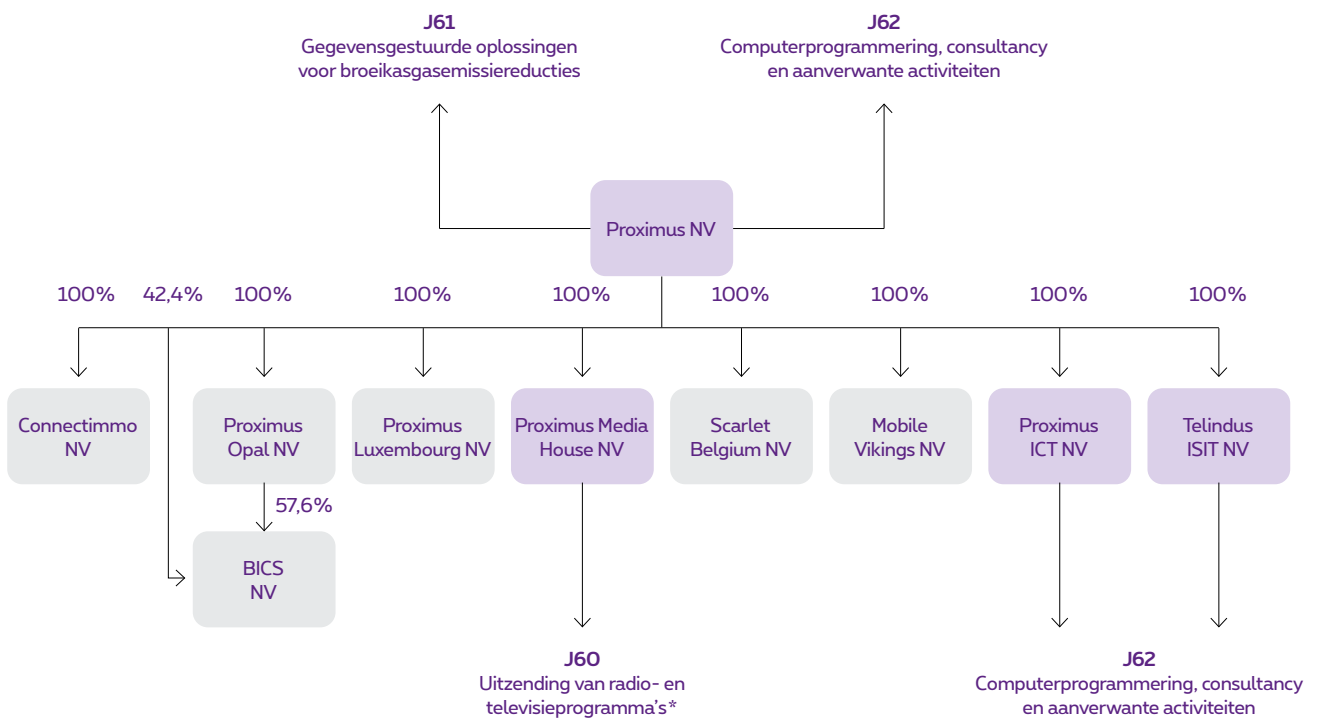
- Procedures, richtlijnen, plannen en campagnes betreffende milieukwesties (bv. enquêtes en infosessies voor het personeel om ons beleid inzake mobiliteit te verbeteren)
- Nieuw verpakkingsafvalpreventieplan 2019-2022 voor de Interregionale Verpakkingscommissie en sensibiliseringscampagnes rond het recycleren van afval
- Antipollutieplan in geval van zware luchtvervuiling in het Brusselse Gewest
- Geactualiseerd milieubeleid
- Terreinbezoeken betreffende milieukwesties zoals gevaarlijke producten, afval, controle van vergunningen
- Communicatiekanalen: intranetnieuws, toolboxen, interne rapportering aan het Executief Comité
- Geïntegreerd managementsysteem, ISO9001-certificaat
- Milieu- en duurzaamheidsclausules in aankoopprocedures
- Gewestelijke vergunningen voor de 5G-uitrol in Vlaanderen en Brussel
- Geluidsstudies en controlemetingen om de geluidsnormen te respecteren en burenhinder te beperken
- Bodemonderzoek bij risico-installaties
- E-learningmodule rond de gezondheidsimpact van mobiele en draadloze telefonie voor het personeel
- ISO14001 in voorbereiding
- Voltooiing van een zeer groot bodemsaneringsproject in Oostende, waar vroeger een creosootfabriek stond voor houten palen voor elektriciteits- en telecombekabeling (niet uitgebaat door Proximus). Het dossier werd goedgekeurd door de gewestelijke milieu-instanties (OVAM). De site kan nu worden verlaten en verkocht.

EU Taxonomie

De EU-taxonomie is een groen classificatiesysteem dat de klimaat- en milieudoelstellingen van de EU vertaalt in criteria voor specifieke economische activiteiten voor investeringsdoeleinden. Dit jaar worden in de EU-taxonomiecriteria alleen de activiteiten gedefinieerd die substantieel bijdragen tot de bestrijding van de klimaatverandering.

Proximus is van plan af te stemmen op de EU-taxonomie en maakt daarom dit jaar reeds bekend welke van zijn economische activiteiten in aanmerking komen. Het gaat om activiteiten van Proximus die volgens de EU-taxonomieverordening zouden kunnen worden beoordeeld op hun duurzaamheid.

De economische activiteiten van de Proximus Groep werden geëvalueerd op basis van de EU-taxonomieverordening en de gedelegeerde handelingen. De economische activiteiten voor de sector 'Informatie en communicatie' met NACE-codes J60, J61, J62 en J63 werden geëvalueerd, zoals beschreven in bijlage I & II van de gedelegeerde handeling klimaat. Eerst werd een NACE-codescreening uitgevoerd voor de volgende filialen, waarvan Proximus 100% van de aandelen in handen heeft. Daarna werden deze activiteiten getoetst aan de definities van de economische activiteiten binnen de EU-taxonomieverordening. Tot slot werden deze activiteiten gematcht met de overeenkomstige financiële informatie. Het resultaat is dat Proximus NV, Proximus Media House NV, Proximus ICT NV en Telindus ISIT NV economische activiteiten hebben die in aanmerking komen, zoals blijkt uit het onderstaande organigram:

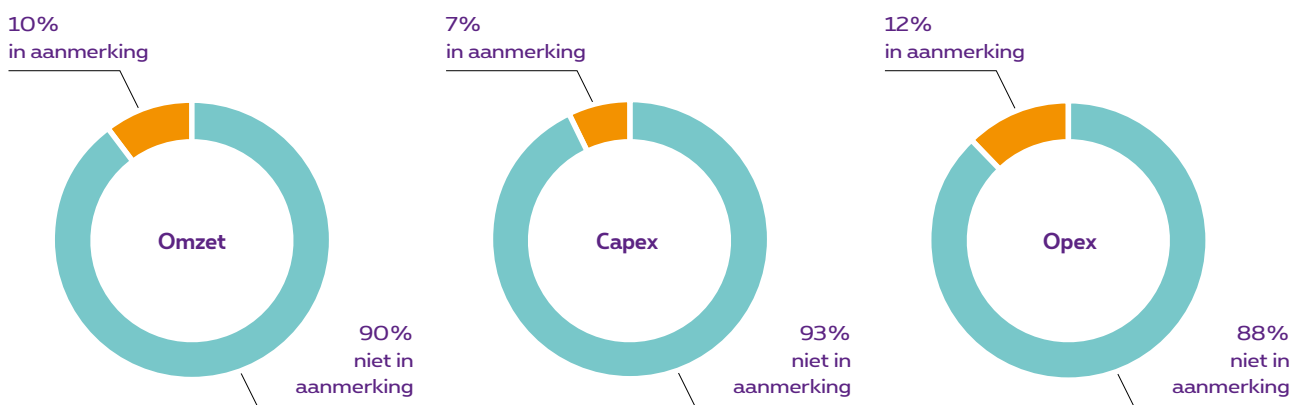


Andere economische activiteiten komen niet in aanmerking, omdat 1) er momenteel geen technische screeningcriteria zijn voor bepaalde kernactiviteiten, zoals netwerken, 2) de inspanningen die nodig zijn voor het evalueren van de activiteit

niet verdedigbaar waren: de middelen die nodig zijn voor de evaluatie zouden niet opwegen tegen de voordelen van het melden van de activiteit als in aanmerking komend voor de taxonomie (in termen van materialiteit).

* Het was in 2021 niet mogelijk deze activiteit, zoals beschreven in de EU taxonomie, te koppelen aan de financiële informatie.

Uitsluitend op basis van de NACE-code werd nagegaan of de activiteiten in aanmerking komen voor de EU-taxonomie (met uitzondering van Proximus Media House NV). Dit resulteerde in de volgende cijfers voor de Proximus Groep in 2021:



Het percentage dat in aanmerking komt, omvat hoofdzakelijk de ICT-diensten van de Proximus Groep aan bedrijven. Het eindresultaat is een vrij hoog percentage van activiteiten die niet in aanmerking komen. Als activiteiten niet in aanmerking komen, betekent dit dat deze activiteiten momenteel niet onder het EU-taxonomiesysteem vallen. Dat geeft geen informatie over de overeenstemming met het EU taxonomiesysteem of de duurzaamheid van de economische activiteiten. Activiteiten die buiten het toepassingsgebied van de EU-taxonomie vallen, kunnen toch duurzaam zijn. Proximus publiceerde dit jaar een kader voor duurzame financiering met als doel zijn investeringen te kanaliseren naar projecten die aantoonbare klimaat- en

sociale voordelen hebben. Het grootste deel van de toekomstige capex zal in duurzame projecten worden geïnvesteerd. De duurzaamheidscriteria die door Proximus worden vastgesteld en toegepast, kunnen hier [worden geraadpleegd](#). Proximus verankert duurzaamheid in al zijn bedrijfsbeslissingen, zie pagina 57.

In de toekomst zullen we de EU-taxonomie verder in onze rapportering integreren en de reikwijdte van de evaluatie verfijnen. In 2022 willen we ons netwerk en de duurzaamheidsvoordelen van onze bedrijfsactiviteiten opnemen in onze toelichtingen over de EU-taxonomie.

Tabel van de Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

Omdat klimaatverandering steeds belangrijker wordt, zijn we in 2021 begonnen met de uitvoering van de aanbevelingen van de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), een internationaal kader om klimaatrisico's en -kansen financieel te beoordelen.

Het is het eerste jaar dat we volgens de TCFD rapporteren; de komende jaren zullen er nog meer inspanningen gebeuren voor de verdere integratie van de TCFD-aanbevelingen.

Governance

Toelichten hoe de onderneming omgaat met klimaatrisico's en -kansen.

Aanbevelingen	Referenties
a Beschrijven hoe de Raad toezicht houdt op de klimaatrisico's en -kansen.	<ul style="list-style-type: none"> - Corporate governance verklaring, p.83-105 - Bestuur van duurzaamheid, p.88 - Risicobeheersverslag, p.321-333 - Risk Management & Compliance Committee, p.331 - CDP Climate Change antwoorden 2021: C1.1, C1.1a, C1.1b, C1.2, C1.2a.
b Beschrijven van de rol van het management bij het evalueren en beheren van de klimaatrisico's en -kansen.	<ul style="list-style-type: none"> - Bestuur van duurzaamheid, p.88 - Bezoldigingsverslag: variabele verloning op korte en lange termijn, p.116-120 - Milieubeheersysteem, p.168 - CDP Climate Change antwoorden 2021 : C1.2, C1.2a.

Strategie

Toelichten wat de huidige en potentiële impact is van klimaatrisico's en -kansen op de activiteiten, strategie en financiële planning van de onderneming, indien dergelijke informatie relevant is.

Aanbevelingen	Referenties
a De klimaatrisico's en -kansen beschrijven die de onderneming heeft geïdentificeerd voor de korte, middellange en lange termijn.	<ul style="list-style-type: none"> - Hoge ethische normen toepassen, p.104-105 - Milieurisico's en klimaatverandering, p.327-329 - Sourcing & bevoorradingsketen, p.331 - CDP Climate Change antwoorden 2021 : C2.1a, C2.1b, C2.2a, C2.3, C2.3a, C2.4, C2.4a, C3.1b, C3.1.d.
b De impact beschrijven van de klimaatrisico's en -kansen op de activiteiten, strategie en financiële planning van de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> - Bijdragen aan de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de VN, p.15-16 - Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.57-66 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-146 - EU taxonomie, p.169-170 - Duurzame financiering, p.304 - CDP Climate Change antwoorden 2021 : C3.1e, C3.1f.
c Beschrijven in hoeverre de strategie van de onderneming veerkrachtig is, rekening houdend met verschillende klimaatscenario's.	<ul style="list-style-type: none"> - Milieurisico's en klimaatverandering, p.327-329 - Operationele risico's, p.329-331 - CDP Climate Change antwoorden 2021 : C2.3a, C2.4a, C3.1.d.

Risicobeheer

Toelichten hoe de onderneming klimaatrisico's identificeert, evalueert en beheert.

Aanbevelingen	Referenties
a De processen beschrijven die de onderneming gebruikt om klimaatrisico's te identificeren en te evalueren.	- Risicobeheersverslag, p.321-333 - Milieurisico's en klimaatverandering, p.327-329 - CDP Climate Change antwoorden 2021: C2.2, C2.2a, C3.1b.
b De processen beschrijven die de onderneming gebruikt om de klimaatrisico's te beheren.	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.57-65 - Risicobeheersverslag, p.321-333 - CDP Climate Change antwoorden 2021: C2.2, C2.2a, C3.1b
c Beschrijven hoe de processen voor het identificeren, evalueren en beheren van de klimaatrisico's zijn geïntegreerd in het globale risicobeheer van de onderneming.	- Risicobeheersverslag, p.321-333 - CDP Climate Change antwoorden 2021: C2

Parameters en doelstellingen

Toelichten welke parameters en doelstellingen worden gebruikt om relevante klimaatrisico's en -kansen te evalueren en te beheren, indien dergelijke informatie relevant

Aanbevelingen	Referenties
a Toelichten welke parameters de onderneming gebruikt om klimaatrisico's en -kansen te evalueren.	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.57-65 - Milieuverlag, p.158-168 - CDP Climate Change antwoorden 2020: C4.1a, C4.1b, C4.2a, C4.2b
b Scope 1, scope 2 en, indien van toepassing, scope 3 uitstoot van broeikasgassen (BKG) en de daaraan verbonden risico's toelichten.	- Stand van zaken van onze net zero CO ₂ -uitstoot en circulaire ambities, p.60-65 - Emissies, p.160-163 - Vermindering van de koolstofuitstoot met behulp van onze producten en diensten, p.164 - CDP Climate Change antwoorden 2021: C5.1, C6.1, C6.2, C6.3, C6.5, C6.10, C7.1a, C7.2, C7.3a, C7.5, C7.6a, C7.9a
c De doelstellingen beschrijven die de onderneming hanteert om de klimaatrisico's en -kansen, alsook de prestaties ten opzichte van de doelstellingen te beheren.	-Milieuverlag, p.158-168 - CDP Climate Change antwoorden 2021: C4.1a, C4.1b, C4.2a, C4.2b, C4.3b, C4.3c, C4.5a

GRI content index

GRI-Standaard	#	GRI informatie-item	Paginanummer(s), URL('s) en/of informatie	Weglating	Ext. audit
Algemene informatie-items					
Profiel van de organisatie	102-1	Naam van de organisatie	Proximus naamloze vennootschap naar Belgisch publiek recht		
	102-2	Activiteiten, merken, producten en diensten	Wie we zijn en de waarde die we voor de maatschappij creëren, p.10-11		
	102-3	Locatie van hoofdzetel	Koning Albert II-laan 27, B - 1030 Brussel		
	102-4	Locatie van activiteiten	Wie we zijn en de waarde die we voor de maatschappij creëren, p.10-11		
	102-5	Eigendom en rechtsvorm	- Aanpak van de geïntegreerde rapportering 2021, p.3 - Onze aandeelhouders, p.136		
	102-6	Bediende markten	Wie we zijn en de waarde die we voor de maatschappij creëren, p.10-11		
	102-7	Schaal van de organisatie	- Sociaal verslag, p.147 - Geconsolideerde jaarrekening, p.182-188 - Kerncijfers i.v.m. het Proximus-aandeel, p. 135		
	102-8	Informatie over medewerkers en andere werkrachten	Sociaal verslag (S1: Personeel), p.147-149		
	102-9	Bevoorradingketen	- Ons waardecreatiemodel, p.13-14 - Werken aan een groene en digitale maatschappij (Scope 3: indirecte uitstoot afkomstig van onze waardeketen), p.60 - Hoge ethische normen toepassen, p.104-105		
	102-10	Significante wijzigingen aan de organisatie en haar bevoorradingketen	Overname volledig eigenaarschap van BICS en Telesign in 2021		
	102-11	Voorzorgsbeginsel of -benadering	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p. 58-66 - Risicobeheersverslag, p.321		
	102-12	Externe initiatieven	- #embracedifference pledge - Open@Work - Inclusive Panels charter - Women on Board - #IamRemarkable - Decent work for all - Commitment charter - AfroPean network - CDP - CO ₂ - neutral company - SBT initiative - RE100 climate group - TCFD - SDGs	Niet-exhaustieve lijst	
	102-13	Lidmaatschap van verenigingen	- ETNO - VBO/FEB - VOKA - Agoria - BECI (Union des entreprises de Bruxelles) - UWE (Union Wallonne des Entreprises) - Cercle de Wallonie - TNO - VKW - Benelux Business Roundtable - GSMA - Center on Regulation in Europe - ISPA Belgium - ETIS - Guberna - Cyber Security Coalition - The Shift - Be.Face - Joint Audit Cooperation - Belgian Association of Marketing - Greenwin - Experience@work - Synductis	Niet-exhaustieve lijst	

GRI-Standaard	#	GRI informatie-item	Paginanummer(s), URL('s) en/of informatie	Weglating	Ext. audit
Strategie	102-14	Verklaring van senior beleidsmaker	Samen naar een duurzamer digitaal leven, p.5-7		
Ethiek en integriteit	102-16	Waarden, principes, standaarden en gedragsnormen	- Ons waardecreatiemodel, p.13-14 - Corporate governance verklaring, p.83 - Compliance, p.102-103 - Hoge ethische normen toepassen, p.103-104 - Diversiteit & Inclusie, p.106-108		
Governance	102-18	Governancestructuur	Corporate governance verklaring, p.83-101		
Stakeholder-engagement	102-40	Lijst van stakeholdergroepen	- Aanpak van de geïntegreerde rapportering 2021, p.3 - Ons waardecreatiemodel, p.13-14 - Dialoog met de stakeholders, p.143		
	102-41	Collectieve arbeidsovereenkomsten	Sociaal verslag, p.147-148		
	102-42	Stakeholders identificeren en selecteren	Dialoog met de stakeholders, p.143		
	102-43	Benadering van stakeholderengagement	Dialoog met de stakeholders, p.143-146		
	102-44	Belangrijkste thema's en bekommernissen	Dialoog met de stakeholders, p.143-146		
Rapporterings-praktijk	102-45	Entiteiten opgenomen in de geconsolideerde jaarrekeningen	Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening, p.189		
	102-46	Bepaling en afbakening van de inhoud van het verslag en de thema's	Aanpak van de geïntegreerde rapportering 2021, p.3		
	102-47	Lijst van relevante thema's	Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	102-48	Aanpassingen van informatie	Er werd geen informatie geformuleerd, tenzij specifiek anders aangegeven in de tekst		
	102-49	Wijzigingen in de rapportering	Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.142		
	102-50	Rapporteringsperiode	1 januari tot 31 december 2021		
	102-51	Datum van het recentste verslag	Maart 2021		
	102-52	Rapporteringscyclus	Jaarlijks		
	102-53	Contactpunt voor vragen over het verslag	sustainability@proximus.com		
	102-54	Claims i.v.m. rapportering in overeenstemming met de GRI-normen	Aanpak van de geïntegreerde rapportering 2021, p.3		
	102-55	GRI content index	GRI content index, p.173-178		
	102-56	Externe assurance	Verslagen van auditors, p. 343		

Specifieke informatie-items

GRI 203: INDIRECTE ECONOMISCHE IMPACT - Gelinkt met hoogrelevante thema's 'Ondersteuning van de digitale infrastructuur voor de Belgische samenleving en Ondersteuning van de ontwikkeling van kleine en middelgrote ondernemingen'

GRI 103: Management-benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen, p.26 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen, p.26-35 - Winstgevend groeien via partners en ecosystemen, p.45-48 - Bestuur van duurzaamheid, p.88		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Overzicht van #inspire2022, p.24-25		
GRI 203: Indirecte economische impact 2016	203-1	Infrastructuur investeringen en ondersteunende diensten	- Overzicht van #inspire2022, p.24-25 - Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen, p.26-35 - Winstgevend groeien via partners en ecosystemen, p.45-48		
	Eigen indicator	Woningen en bedrijven klaar voor fiber	Overzicht van #inspire2022, p.24-25		
	Eigen indicator	Aantal steden en gemeenten waar 5G beschikbaar is	Overzicht van #inspire2022, p.24-25		
	Eigen indicator	Aantal use cases van bedrijfsklanten op het 5G-innovatieplatform	Overzicht van #inspire2022, p.24-25		
	Eigen indicator	Aantal nieuwe wholesale partners voor fiber	Overzicht van #inspire2022, p.24-25		
	Eigen indicator	Aantal MVNO-partners die toegang hebben tot 5G	Overzicht van #inspire2022, p.24-25		
Eigen indicator	Aantal internet-connecties (consumenten segment)	Overzicht van #inspire2022, p.24-25			

GRI-Standaard	#	GRI informatie-item	Paginnummer(s), URL('s) en/of informatie	Weglating	Ext. audit
	Eigen indicator	NPS of PXS KMO's (ondernemingsklanten)	Overzicht van #inspire2022, p.24-25	Omwille van concurrentiële redenen wordt deze informatie niet vrijgegeven.	
GRI 205: CORRUPTIEBESTRIJDING - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Gedrag en ethiek in de bedrijfscontext'					
GRI 103: Management-benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Compliance, p.102-103 - Hoge ethische normen toepassen, p.104-105 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Proximus governance model, p.84 - Bestuur van duurzaamheid, p.88 - Compliance, p.102-103		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	Compliance, p.103		
GRI 205: Corruptie-bestrijding 2016	Eigen indicator	Aantal zaken dat door de afdeling Investigations is onderzocht op overtreding van de policies/gedragscode	Compliance, p.103		✓
	Eigen indicator	Aantal klokkenluiders gevallen	Compliance, p.103		✓
GRI 301: MATERIALEN - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Duurzame infrastructuur'					
GRI 103: Management-benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58-66 - Bestuur van duurzaamheid, p.88		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Overzicht van #inspire2022, p.24-25 - Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58-66 - Milieuverslag (E4: Circulariteit), p.165-166		
GRI 301: Materialen 2016	Eigen indicator	Aantal opgeknapte modems/decoders	- Overzicht van #inspire2022, p.24-25 - Milieuverslag (E4: Circulariteit), p.165-166		✓
	Eigen indicator	Totaal aantal ingezamelde mobiele telefoons (DMTC)	- Overzicht van #inspire2022, p.24-25 - Milieuverslag (E4: Circulariteit), p.165-166		✓
	Eigen indicator	Aantal opgeknapte computers aangeboden aan scholen als beloning voor recycling van mobiele telefoons	- Overzicht van #inspire2022, p.24-25 - Milieuverslag (E4: Circulariteit), p.165-166		
GRI 302: ENERGIE - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Energie en CO₂-uitstoot'					
GRI 103: Management-benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58-66 - Bestuur van duurzaamheid, p.88		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Overzicht van #inspire2022, p.24-25 - Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58-66 - Milieuverslag (E1: Energie), p.158-59		
GRI 302: Energie 2016	302-1	Energieverbruik binnen de organisatie	Milieuverslag (E1: Energie), p.158-159		✓
	302-3	Energie-intensiteit	Milieuverslag (E1: Energie), p.158-159		✓
		Daling van het energieverbruik	Milieuverslag (E1: Energie), p.158-159		
	302-5	Daling van de energiebehoeften van producten en diensten	Milieuverslag (E1: Energie), p.158-159		
GRI 305: EMISSIES - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Energie en CO₂-uitstoot'					
GRI 103: Management-benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58-66 - Bestuur van duurzaamheid, p.88		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Overzicht van #inspire2022, p.24-25 - Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58-66 - Milieuverslag (E2: Uitstoot), p.160-163		

GRI-Standaard	#	GRI informatie-item	Paginnummer(s), URL('s) en/of informatie	Weglating	Ext. audit
GRI 305: Emissies 2016	305-1	Directe GHG-uitstoot (scope 1)	Milieuverslag (E2: Uitstoot), p.160-163		✓
	305-2	Indirecte GHG-uitstoot (scope 2)	Milieuverslag (E2: Uitstoot), p.160-163		✓
	305-3	Indirecte GHG-uitstoot (scope 3)	Milieuverslag (E2: Uitstoot), p.160-163		✓
	305-4	Intensiteit van GHG-uitstoot	Milieuverslag (E2: Uitstoot), p.160-163		✓
	305-5	Reductie van GHG-uitstoot	- Milieuverslag (E2: Uitstoot), p.160-163 - Milieuverslag (E3: Vermindering van de koolstofuitstoot met behulp van onze producten en diensten), p. 164		
GRI 306: EFFLUENT EN AFVAL - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Circulaire economie'					
GRI 103: Management-benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58-66 - Bestuur van duurzaamheid, p.88		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Overzicht van #inspire2022, p.24-25 - Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58-66 - Milieuverslag (E2: Uitstoot), p.160-163		
GRI 306: Effluent en afval 2020	306-3	Geproduceerd afval	Milieuverslag (E4: Circulariteit), p.165-166		✓
	306-4	Niet-verwijderd afval	Milieuverslag (E4: Circulariteit), p.165-166		
GRI 308: LEVERANCIERSEVALUATIE INZAKE MILIEU - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Verantwoorde bevoorradingsketen'					
GRI 103: Management-benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58-66 - Bestuur van duurzaamheid, p.88 - Hoge ethische normen toepassen, 104-105		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58-66 - Milieuverslag (E5: Toeleveringsketen), p.167		
GRI 308: Leveranciers-evaluatie inzake milieu 2016	Eigen indicator	% van de totale uitgaven gedekt door duurzaamheidsscorecards van Ecovadis voor leveranciers - Proximus NV	Milieuverslag (E5: Toeleveringsketen), p.167		
	Eigen indicator	Ondertekende Circulaire Manifesten	Milieuverslag (E5: Toeleveringsketen), p.167		
GRI 401: TEWERKSTELLING - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Welzijn op het werk'					
GRI 103: Management-benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst, p.75-80 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst, p.75-80 - Bestuur van duurzaamheid, p.88		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst, p.75-80 - Sociaal verslag (S2: Welzijn, tevredenheid en retentie), p.150-152		
GRI 401: Tewerkstelling 2016	401-1	Nieuwe aanwervingen en personeelsverloop	Sociaal verslag (S2: Welzijn, tevredenheid en retentie), p.150-152		
GRI 404: OPLEIDING EN VORMING - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Bijtscholing, omscholing en inzetbaarheid van medewerkers'					
GRI 103: Management-benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst, p.75 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst, p.75-80 - Bestuur van duurzaamheid, p.88		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst, p.75-80 - Sociaal verslag (S3: Opleiding en ontwikkeling), p.153		

GRI-Standaard	#	GRI informatie-item	Paginanummer(s), URL('s) en/of informatie	Weglating	Ext. audit
GRI 404: Opleiding en vorming 2016	404-1	Gemiddeld aantal uren opleiding per jaar per medewerker	- Overzicht van #inspire2022, p.24-25 - Sociaal verslag (S3: Opleiding en ontwikkeling), p.153		
	404-2	Bijscholingsprogramma's en transitie-begeleidingsprogramma's voor medewerkers	Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst, p.75-80		
	404-3	Percentage medewerkers dat een regelmatige evaluatie krijgt van hun prestaties en loopbaanontwikkeling	Evaluatie, ontwikkeling en loopbaancoaching zijn nauw verbonden met onze cultuur. Ons evaluatieproces focust op de sterke punten van elke medewerker en de verdere ontwikkeling van die sterke punten door middel van coaching en feedback. We zijn ervan overtuigd dat deze aanpak de medewerker ten goede komt. Een medewerker die zich ontwikkelt en evolueert zal des te beter presteren. Dit is uiteindelijk ook in het voordeel van Proximus want het helpt het bedrijf om opnieuw te groeien. Elke actieve medewerker wordt minstens twee keer per jaar geëvalueerd.		
	Eigen indicator	(€) miljoenen geïnvesteerd in het her- en bijscholen van onze werknemers in 2021	Overzicht van #inspire2022, p.24-25		
GRI 412: EVALUATIE MENSENRECHTEN 2016 - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Mensenrechten'					
GRI 103: Management-benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Hoge ethische normen toepassen, p.104-105 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Bestuur van duurzaamheid, p.88 - Hoge ethische normen toepassen, p.104-105		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Compliance, p.102-103 - Hoge ethische normen toepassen, p.104-105 - Milieuverlag (E5: Toeleveringsketen), p.167		
GRI 412: Evaluatie mensenrecht 2016	Eigen indicator	Aantal on-site audits in samenwerking met JAC	- Hoge ethische normen toepassen, p.104-105 - Milieuverlag (E5: Toeleveringsketen), p.167		
	Eigen indicator	Aantal zaken ondacht door het Onderzoeksdienst voor het breken van de Gedragscode	Compliance, p.102-103		✓
GRI 413: LOKALE GEMEENSCHAPPEN - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Digitale toegang'					
GRI 103: Management-benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Werken als een 'digital native' bedrijf, p.37 - Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Werken als een 'digital native' bedrijf, p.37-43 - Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.67-73 - Bestuur van duurzaamheid, p.88		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Overzicht van #inspire2022, p.24-25 - Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.67-73		
GRI 413: Lokale gemeenschappen 2016	Eigen indicator	Geteste toestellen toegankelijk voor minstens vijf categorieën handicaps (percentage toestellen)	Overzicht van #inspire2022, p.24-25		✓
	Eigen indicator	Geschonken wificodes	Sociaal verslag (S6: Digitale inclusie), p.157		
	Eigen indicator	Geschonken laptops	Sociaal verslag (S6: Digitale inclusie), p.157		
GRI 414: LEVERANCIERSEVALUATIE INZAKE SOCIALE OMSTANDIGHEDEN - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Verantwoorde bevoorradingsketen'					
GRI 103: Management-benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Hoge ethische normen toepassen, p.104-105 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Hoge ethische normen toepassen, p.104-105 - Bestuur van duurzaamheid, p.88		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Hoge ethische normen toepassen, p.104-105 - Milieuverlag (E5: Toeleveringsketen), p.167		
GRI 414: Leveranciers-evaluatie inzake sociale omstandigheden 2016	Eigen indicator	Aantal onsite-audits uitgevoerd in samenwerking met JAC	Milieuverlag (E5: Toeleveringsketen), p.167		

GRI-Standaard	#	GRI informatie-item	Paginanummer(s), URL('s) en/of informatie	Weglating	Ext. audit
GRI 416: GEZONDHEID EN VEILIGHEID VAN DE KLANT - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Beloften aan de klanten nakomen' en 'Waar voor geld voor de klant'					
GRI 103: Management-benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Winstgevend groeien via partners en ecosystemen, p.45 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Winstgevend groeien via partners en ecosystemen, p.45- 48 - Bestuur van duurzaamheid, p.88		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Overzicht van #inspire2022, p. 24-25 - Winstgevend groeien via partners en ecosystemen, p.45- 48		
GRI 416: Gezondheid en veiligheid van de klant 2016	Eigen indicator	Beoordeling van MyProximus- en Pickx-app in Google Play en App Store:	Overzicht van #inspire2022, p.24-25		
	Eigen indicator	Tevredenheid over internet-, tv- en mobiele producten	Overzicht van #inspire2022, p.24-25		
	Eigen indicator	Tevredenheid residentiële klanten over de prijs-kwaliteitverhouding	Winstgevend groeien via partners en ecosystemen, p.47		
GRI 418: PRIVACY VAN DE KLANT - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Privacy en data security'					
GRI 103: Management approach 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.58 - Materialiteit en dialoog met de stakeholders, p.140-143		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.67-73 - Bestuur van duurzaamheid, p.88		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.67-73		
GRI 418: Privacy van de klant 2016	Eigen indicator	Aantal incidenten en alarmen behandeld door het Cyber Security Incident Response Team (CSIRT)	Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.70		
	Eigen indicator	Aantal pogingen tot social engineering t.o.v. onze medewerkers.	Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.70		
	Eigen indicator	Cyber Security Resilience Index	Werken aan een groene en digitale maatschappij, p.70		✓

Geconsolideerde jaarrekening

Geconsolideerde jaarrekening

Opgesteld in overeenstemming met de Internationale Financiële Rapporteringsnormen voor de jaren eindigend per 31 december 2021 en 2020.

Geconsolideerde Balans	182
Geconsolideerde Resultatenrekening	184
Geconsolideerde staat van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten ('totaalresultaat')	185
Geconsolideerd kasstroomoverzicht	186
Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen	188
Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening	189
Toelichting 1. Informatie betreffende de onderneming	189
Toelichting 2. Materiële opname- en waarderingsregels	190
Toelichting 3. Goodwill	211
Toelichting 4. Immateriële vaste activa met bepaalde gebruiksduur	214
Toelichting 5. Materiële vaste activa	217
Toelichting 6. Leasing	219
Toelichting 7. Contractkosten	221
Toelichting 8. Deelnemingen in dochterondernemingen, joint ventures en geassocieerde ondernemingen	222
Toelichting 9. Beleggingen in eigenvermogensinstrumenten gewaardeerd tegen reële waarde	230
Toelichting 10. Winstbelasting	231
Toelichting 11. Activa en schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	234
Toelichting 12. Andere vaste activa	243
Toelichting 13. Voorraden	243
Toelichting 14. Handelsvorderingen en contractactiva	244
Toelichting 15. Andere vlottende activa	247
Toelichting 16. Beleggingen	247
Toelichting 17. Geldmiddelen en kasequivalenten	248
Toelichting 18. Eigen Vermogen	248
Toelichting 19. Rentedragende schulden	250
Toelichting 20. Provisies	257
Toelichting 21. Andere langetermijnschulden	258
Toelichting 22: Andere kortetermijnschulden	258
Toelichting 23. Netto-omzet	260
Toelichting 24. Andere bedrijfsopbrengsten	261
Toelichting 25. Kosten van aan omzet-gerelateerde materialen en diensten	262

Toelichting 26. Workforce kosten	262
Toelichting 27. Non-workforce kosten	263
Toelichting 28. Afschrijvingen	264
Toelichting 29. Netto financiële kosten	264
Toelichting 30. Winst per aandeel	265
Toelichting 31. Betaalde en voorgestelde dividenden	265
Toelichting 32. Bijkomende toelichtingen inzake financiële instrumenten	266
Toelichting 33. Informatie over verbonden partijen	278
Toelichting 34. Rechten, verbintenissen en voorwaardelijke verplichtingen	281
Toelichting 35. Op aandelen gebaseerde betalingen	286
Toelichting 36. Relatie met de commissaris	288
Toelichting 37. Segmentinformatie	288
Toelichting 38. Recent gepubliceerde IFRS-normen	291
Toelichting 39. Gebeurtenissen na balansdatum	291

Geconsolideerde Balans

(in miljoen EUR)

Per 31 december

ACTIVA	Toelichting	2020	2021
VASTE ACTIVA		7 120	7 548
Goodwill	3	2 465	2 588
Immateriële vaste activa met beperkte levensduur	4	1 047	1 113
Materiële vaste activa	5	3 169	3 311
Met een gebruiksrecht overeenstemmende actief	6	285	274
Leasevorderingen		7	6
Contractkosten	7	108	110
Geassocieerde ondernemingen en joint ventures	8	0	34
Uitgestelde belastingvorderingen	10	12	6
Beleggingen in eigenvermogensinstrumenten gewaardeerd tegen reële waarde	9	1	1
Pensioenactiva	11	0	80
Andere vaste activa	12	24	24
VLOTTENDE ACTIVA		1 660	1 685
Vorraden	13	106	132
Handelsvorderingen	14	868	879
Leasevorderingen		4	0
Contractactiva	14	111	120
Terug te vorderen belastingen	10	119	166
Andere vlottende activa	15	139	140
Beleggingen	16	3	0
Geldmiddelen en kasequivalenten	17	310	249
TOTAAL ACTIVA		8 779	9 233

PASSIVA

Toelichting

EIGEN VERMOGEN	18	3 026	2 978
Eigen vermogen toe te rekenen aan de aandeelhouders van de moeder	18	2 903	2 978
Minderheidsbelangen	18	123	0
LANGETERMIJNSCHULDEN		3 639	3 779
Rentedragende schulden (1)	19	2 507	2 737
Leaseschulden	6	216	204
Schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	11	559	447
Voorzieningen	20	139	153
Uitgestelde belastingschulden	10	115	136
Andere langetermijnschulden (1)	21	102	102
KORTETERMIJNSCHULDEN		2 114	2 475
Rentedragende schulden	19	163	252
Leaseschulden	6	68	69
Schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	11	86	62
Handelsschulden		1 213	1 515
Contractverplichtingen	22	157	135
Belastingenschulden	10	11	11
Andere kortetermijnschulden	22	416	432
TOTAAL PASSIVA		8 779	9 233

(1) "Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden" zijn geherclassificeerd van "rente dragende schulden" naar "niet rente dragende schulden". Deze herclassificatie bedroeg 4 miljoen in 2020 en 3 miljoen in 2021.

Geconsolideerde Resultatenrekening

Per 31 december

(in miljoen EUR)	Toelichting	2020	2021
Netto omzet	23	5 443	5 537
Andere bedrijfsopbrengsten	24	38	42
Totale opbrengsten		5 481	5 579
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	25	-1 901	-1 997
Workforce kosten	26	-1 128	-1 200
Non-workforce kosten	27	-530	-554
Totale bedrijfskosten vóór afschrijvingen		-3 559	-3 751
Bedrijfswinst vóór afschrijvingen		1 922	1 828
Afschrijvingen	28	-1 116	-1 183
Bedrijfswinst		805	645
Financiële opbrengsten		8	4
Financiële kosten		-56	-58
Netto financiële kosten	29	-48	-54
Verlies van ondernemingen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode		-1	-10
Winst vóór belastingen		756	581
Belastingen	10	-174	-137
Nettowinst		582	445
Toe te rekenen aan:	18		
Aandeelhouders van de moedermaatschappij (aandeel van de Groep)		564	443
Minderheidsbelangen		18	1
Gewone winst per aandeel (in EUR)	30	1,75	1,37
Verwaterde winst per aandeel (in EUR)	30	1,75	1,37
Gewogen gemiddeld aantal gewone uitstaande aandelen	30	322 752 015	322 751 990
Gewogen gemiddeld aantal gewone uitstaande aandelen voor verwaterde winst per aandeel	30	322 755 758	322 751 990

Geconsolideerde staat van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten ('totaalresultaat')

Per 31 december

(in miljoen EUR)	Toelichting	2020	2021
Nettowinst		582	445
Niet-gerealiseerde resultaten:			
Items die zullen gereclassificeerd worden naar winst en verlies			
Wisselkoersverschillen uit omrekening van buitenlandse activiteiten		-22	15
Kasstroomafdekkingsinstrumenten			
Winst onmiddellijk opgenomen in het eigen vermogen		0	-13
Overdracht naar resultatenrekening voor de periode		-2	-2
Andere		-1	0
Totaal voor gerelateerde belastingeffecten		-24	1
Kasstroomafdekkingsinstrumenten			
Verlies uit herwaardering opgenomen in het eigen vermogen		0	3
Winstbelasting m.b.t. items die zullen gereclassificeerd worden		0	4
Items die zullen gereclassificeerd worden naar winst en verlies - na aftrek van belastingeffecten		-24	4
Items die niet zullen gereclassificeerd worden			
Herwaardering van de netto toegezegdpensioenregelingen	11	-19	142
Totaal voor gerelateerde belastingeffecten		-19	142
Gerelateerde belastingeffecten			
Herwaardering van de netto toegezegdpensioenregelingen		5	-35
Winstbelasting m.b.t. items die niet zullen gereclassificeerd worden		5	-35
Totaal van de posten die niet worden geherclassificeerd naar de winst-en-verliesrekening, na aftrek van de daarmee samenhangende belastingeffecten		-15	106
Totaal van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten		543	555
Toe te rekenen aan:			
Aandeelhouders van de moedermaatschappij		536	553
Minderheidsbelangen		8	3

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

Per 31 december

(in miljoen EUR)	Toelichting	2020	2021
Kasstroom uit operationele activiteiten			
Nettowinst		582	445
Aanpassingen voor:			
Afschrijvingen	4/5/6	1 116	1 183
Bijzondere waardevermindering op vaste en vlottende activa	3/4/5	0	2
Toename van voorzieningen	20	3	9
Uitgestelde belastinglasten/ (inkomsten)	10	14	-12
Aandeel in het verlies van ondernemingen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode	8.3	1	10
Herwaardering naar de reële waarde van financiële instrumenten	29	0	1
Aanpassingen mbt financieringskosten (1)		2	-2
Winst uit de verkoop van materiële vaste activa	24	-3	-1
Andere niet-kasbewegingen		-1	0
Kasstroom uit operationele activiteiten vóór wijzigingen in het bedrijfskapitaal		1 715	1 634
Daling / (toename) van voorraden		27	-26
Daling van handelsvorderingen		123	11
Daling/toename van andere activa		5	-54
Daling/ (Toename) van handelsschulden		-68	144
Daling van andere schulden		-50	-15
Daling van nettoschuld voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	11	-238	-74
Afname van het bedrijfskapitaal, netto van aanschaffingen en verkopen van filialen		-201	-13
Nettokasstroom uit operationele activiteiten		1 515	1 621
Kasstroom uit investeringsactiviteiten			
Geldmiddelen betaald voor aanschaffing van immateriële en materiële vaste activa	4/5	-1 089	-1 137
Geldmiddelen betaald voor investeringen in geassocieerde deelnemingen en joint ventures	8.4	0	-44

Geldmiddelen betaald voor aanschaffing van dochterondernemingen, na aftrek van verworven geldmiddelen	8.5	-2	-130
Geldmiddelen uit verkoop van materiële vaste activa en andere langetermijn activa		11	6
Nettokasstroom besteed in investeringsactiviteiten		-1 081	-1 305
Kasstroom vóór financieringsactiviteiten		434	316
Leasebetalingen exclusief betaalde intresten	6	-82	-79
Vrije kasstroom		352	237
Kasstroom uit financieringsactiviteiten andere dan leasebetalingen			
Dividenden uitgekeerd aan aandeelhouders	31	-485	-388
Dividenden aan en transacties met minderheidsbelangen	18.2	-26	-217
Netto Verkoop/ (aankoop) van eigen aandelen		-5	2
Afname van eigen vermogen (aandeel van de groep)		-1	-1
Cash paid for matured cash flow hedge instrument related to long term debt		-2	-13
Uitgifte van langetermijnschulden	19.3	150	730
Aflossing van langetermijnschulden	19.3	0	-502
Uitgave van kortetermijnschuld	19.3	6	89
Kasstroom gebruikt in financieringsactiviteiten andere dan leasebetalingen		-363	-299
wisselkoersimpact		-2	1
Netto evolutie van geldmiddelen en kasequivalenten		-13	-62
Geldmiddelen en kasequivalenten op 1 januari		323	310
Geldmiddelen en kasequivalenten op het einde van de periode	17	310	249
(1) Nettokasstroom uit operationele activiteiten bevat de volgende kasbewegingen :			
Betaalde intresten		-42	-46
Ontvangen intresten		0	1
Betaalde belastingen		-155	-198
(2) Vrije kasstroom: kasstroom voor financieringsactiviteiten en na leasebetalingen			

(1) De herclassificatie van winsten en verliezen op renteswaps van niet-gerealiseerde resultaten naar winst-en-verliesrekening wordt gerapporteerd als een niet-kasbeweging

Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

(in miljoen EUR)	Geplaast kapitaal	Eigen aandelen (EA)	Wettelijke reserves	Eigenvermogeninstrumenten en afdekkingsreserv e	Andere Herwaarderings-reserve	Omrekenings verschillen	Vergoeding en in aandelen	Overgedragen winsten	Totaal eigen vermogen (aandeel van de Groep)	Minderheidsbelangen	Totaal eigen vermogen
Saldo op 1 januari 2020	1.000	-421	100	6	-194	5	4	2.356	2.856	142	2.998
Totaal van niet-gerealiseerde inkomsten en kosten	0	0	0	-2	-14	-13	0	564	536	8	543
Dividenden aan aandeelhouders (m.b.t. 2019)	0	0	0	0	0	0	0	-323	-323	0	-323
Interim dividenden aan aandeelhouders (m.b.t. 2020)	0	0	0	0	0	0	0	-161	-161	0	-161
Dividenden van dochterondernemingen aan minderheidsbelangen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-26	-26
Eigen aandelen (EA)											
Netto verkoop van eigen aandelen	0	-3	0	0	0	0	0	-2	-5	0	-5
Totaal transacties met aandeelhouders en minderheidsbelangen	0	-3	0	0	0	0	0	-486	-489	-26	-515
Saldo op 31 december 2020	1.000	-423	100	4	-208	-8	3	2.434	2.903	123	3.026
Totaal van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	0	0	0	-11	106	14	0	443	553	3	555
Dividenden aan aandeelhouders (m.b.t. 2020)	0	0	0	0	0	0	0	-226	-226	0	-226
Interim dividenden aan aandeelhouders (m.b.t. 2021)	0	0	0	0	0	0	0	-161	-161	0	-161
Aankopen van minderheidsbelangen	0	0	0	0	0	0	0	-92	-92	-126	-218
Eigen aandelen (EA)											
Netto aankoop van eigen aandelen	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	2
Opties op aandelen											
Vervallen stockopties	0	0	0	0	0	0	-3	3	0	0	0
Totaal transacties met aandeelhouders en minderheidsbelangen	0	1	0	0	0	0	-3	-475	-477	-126	-603
Saldo op 31 december 2021	1.000	-422	100	-7	-102	7	0	2.403	2.978	0	2.978

Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Toelichting 1. Informatie betreffende de onderneming

De geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2021 werd goedgekeurd voor publicatie door de Raad van Bestuur van 17 februari 2022. Ze omvat de jaarrekening van Proximus NV, haar dochterondernemingen evenals het aandeel van de Groep in de resultaten van geassocieerde ondernemingen en joint ventures opgenomen volgens de vermogensmutatiemethode (hierna “de Groep” genoemd).

Proximus NV is een Naamloze Vennootschap van Publiek Recht die in België is geregistreerd. De omvorming van Proximus NV van een Autonoom Overheidsbedrijf naar een Naamloze Vennootschap van Publiek Recht werd doorgevoerd bij koninklijk besluit van 16 december 1994. De zetel van Proximus NV is gevestigd in de Koning Albert-II-laan 27 te 1030 Brussel, België. De aandelen van Proximus staan genoteerd op Euronext Brussel.

Proximus Groep (Euronext Brussel: PROX) is een leverancier van digitale diensten en communicatieoplossingen die actief is op de Belgische en internationale markten. Door communicatie- en amusementservaringen aan te bieden aan particuliere consumenten en digitale transformatie mogelijk te maken voor bedrijven, opent de Groep een wereld van digitale mogelijkheden, zodat mensen beter leven en slimmer werken. Dankzij geavanceerde onderling verbonden vaste en mobiele netwerken biedt de Groep overal en altijd toegang tot digitale diensten en data, en tot een breed aanbod van multimedia-inhoud. De Groep is een pionier in ICT-innovatie, met geïntegreerde oplossingen op basis van IoT, Data analytics, cloud en security. De Groep heeft de ambitie om de referentieoperator in Europa te worden via netwerken van de volgende generatie, een echt digitale mentaliteit en een geest van openheid ten aanzien van partnerschappen en ecosystemen, en tegelijk bij te dragen tot een veilig, duurzaam, inclusief en welvarend digitaal België. In België, biedt de Groep kern producten en diensten aan onder het Proximus en Scarlet merk. De Groep is ook actief in Luxemburg als, onder de merknamen Tango en Telindus Luxembourg, en in Nederland via Telindus Netherlands. De internationale carrieractiviteiten van de Groep worden beheerd door BICS, één vooraanstaande internationale communicatie-enabler, een van de belangrijkste mondiale spraakcarriers en de belangrijkste aanbieder van mobiele datadiensten wereldwijd. Met TeleSign omvat de Groep ook een snelgroeiende leider in digitale identiteitsdiensten die de grootste internetmerken, digitale kampioenen en cloud-native bedrijven diensten aanbiedt.

Het aantal werknemers van de Groep (in voltijdse equivalenten) bedroeg 11.423 op 31 december 2020 en 11.532 op 31 december 2021. Voor het jaar 2020 bedroeg het gemiddelde personeelsbestand van de Groep 161 kaderpersoneel 10.667 werknemers en 716 arbeiders; voor het jaar 2021 bedroeg het gemiddelde personeelsbestand van de Groep 169 kaderpersoneel, 11.276 werknemers en geen arbeiders. In de “collectieve arbeidsovereenkomst 19/20” was met de sociale partners overeengekomen dat alle personeelsleden met een arbeiderscontract een bedienden contract zouden krijgen.

Toelichting 2. Materiële opname- en waarderingsregels

Vorbereidingsbasis

De bijgevoegde geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2021 werd opgesteld in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards ("IFRS") zoals goedgekeurd voor toepassing binnen de Europese Unie. De Groep opteerde niet voor een vervroegde toepassing van enige IASB-normen of interpretaties.

Wijzigingen in opname- en waarderingsregels

De Groep anticipeert niet op wijzigingen in de toepassing van normen en interpretaties. De toegepaste opname- en waarderingsregels zijn consistent met deze van vorige boekjaren behalve voor wat betreft de toepassing door de Groep van de nieuwe of herziene IFRS-normen of interpretaties zoals goedgekeurd voor toepassing door de Europese Unie en die verplicht zijn vanaf 1 januari 2021, en welke zijn:

Nieuwe standaarden en aanpassingen aan normen:

- Wijzigingen in IFRS 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 en IFRS 16- Hervorming van de rentebenchmark fase 2
- Wijzigingen in IFRS 16-Leases: Covid-19-gerelateerde huurconcessies na 30 juni 2021 (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 april 2021)

De toepassing van deze nieuwe en gewijzigde standaarden heeft geen impact op de jaarrekening van de Groep.

Veranderingen in bedrijfssegmenten

De operationele segmenten van de Groep zijn de componenten van de Groep waarvoor de bedrijfsresultaten regelmatig worden geëvalueerd door het uitvoerend comité (EXCO). De leden van het EXCO zijn de 'Hooggeplaatste functionarissen' ("CODM") die de belangrijkste operationele beslissingen nemen' binnen de Groep, zij nemen beslissingen over de middelen die aan het segment moeten worden toegewezen en beoordelen de prestaties.

Tot 2020 was deze evaluatie gebaseerd op een klantgerichte organisatie gestructureerd rond: de Consumer Business Unit (CBU), de Enterprise Business Unit (EBU), Carrier & Wholesale Services (CWS) en International Carrier Services (BICS).

In 2021 werd het vroegere ICS-segment, dat de activiteiten van BICS en TeleSign omvatte, opgesplitst in twee afzonderlijke segmenten (BICS en TeleSign), om hun individueel beheer en hun toekomstige trajecten beter weer te geven.

Ook is de manier waarop de prestaties door deze hooggeplaatste functionarissen worden beoordeeld veranderd. Bijgevolg werden de interne rentabiliteitsrapporten, die regelmatig door het CODM worden nagekeken om middelen aan segmenten toe te wijzen en de prestaties te beoordelen, georganiseerd op basis van de aard van de geleverde producten en diensten en de geografische zone. Als gevolg daarvan werden de operationele segmenten van de Groep als volgt gherdefinieerd:

- **Domestic:** Segment dat communicatie- en ICT-diensten levert aan de residentiële, de zakelijke en de telecomgroothandelsmarkt in België / BeNeLux. Dit operationele segment groepeerde de vroegere business units CBU, EBU en CWS.
- **International Carrier Service (BICS):** is verantwoordelijk voor de internationale carrieractiviteiten op de internationale communicatiemarkt.

- **TeleSign**: is gespecialiseerd in internationale authenticatie en digitale identiteitsdiensten voor de grootste internetmerken, digitale kampioenen en cloud-native bedrijven.

Aangezien er in 2021 een verandering in rapporteringsegmenten was, werden overeenkomstige bedragen voor 2020 aangepast.

Alternatieve prestatemaatstaven

De Groep maakt gebruik van zogenoemde alternatieve prestatemaatstaven ("APM") in de jaarrekening en toelichting. Een alternatieve prestatemaatstaf is een financiële maatstaf van een historische of toekomstige financiële prestatie, financiële positie en kasstromen andere dan een financiële maatstaf gedefinieerd in het toepasselijke kader voor financiële verslaglegging (IFRS). Hun definities zijn opgenomen in de begrippenlijst bij de rubriek "Management Discussie" van het geconsolideerd jaarverslag. Ze worden consistent gebruikt in de tijd en wanneer een wijziging nodig is worden vergelijkbare cijfers vermeld.

Consolidatiebasis

In toelichting 8 is de lijst opgenomen van de dochterondernemingen, gezamenlijke bedrijfsactiviteiten, joint ventures en geassocieerde ondernemingen. Dochterondernemingen zijn entiteiten waarover de Groep zeggenschap heeft. Er is zeggenschap wanneer de Groep macht heeft over de deelneming, blootgesteld is aan of rechten heeft op veranderlijke opbrengsten uit hoofde van zijn betrokkenheid bij de deelneming en over de mogelijkheid beschikt zijn macht te gebruiken om zijn opbrengsten te beïnvloeden.

Een dochteronderneming wordt opgenomen in de consolidatie vanaf de dag waarop zeggenschap wordt verworven over de dochteronderneming en eindigt wanneer de Groep zeggenschap verliest. Intra-groep-saldi en -verrichtingen en bijhorende niet-gerealiseerde winsten of verliezen tussen ondernemingen van de Groep worden volledig geëlimineerd. Wanneer de opname- en waarderingsregels van de dochterondernemingen niet in overeenstemming zijn met die van de Groep, voert de Groep de nodige aanpassingen uit om ervoor te zorgen dat de geconsolideerde jaarrekening wordt opgesteld volgens uniforme grondslagen.

Wijzigingen in het eigendomsbelang van de Groep in dochterondernemingen die niet leiden tot het verlies van zeggenschap in die dochterondernemingen worden verwerkt als eigenvermogenstransacties. Elk verschil tussen de reële waarde van de betaalde of ontvangen vergoeding en de wijziging in de belangen zonder overheersend zeggenschap worden rechtstreeks in het eigenvermogen verwerkt en toegerekend aan de eigenaars van de onderneming. Transactiekosten in verband met de aankoop of verkoop van een minderheidsbelang in een dochteronderneming worden, wanneer de zeggenschap behouden blijft, in mindering gebracht van het eigen vermogen als het om meerkosten gaat die rechtstreeks zijn toe te rekenen aan de vermogenstransactie.

Gezamenlijke bedrijfsactiviteiten zijn gemeenschappelijke overeenkomsten waarbij de partijen die gezamenlijke zeggenschap over de overeenkomst hebben, rechten hebben op de activa, en aansprakelijk zijn voor de verplichtingen, die verband houden met de overeenkomst. Overeenkomsten waarvan de opzet en het doel zodanig zijn dat de partijen in wezen de enige bron van kasstromen zijn die bijdraagt tot de continuïteit van de activiteiten van de overeenkomst, worden opgenomen als gezamenlijke bedrijfsactiviteiten.

Wanneer de Groep zijn activiteiten uitoefent in het kader van gezamenlijke bedrijfsactiviteiten erkent de Groep zijn aandeel in de activa en verplichtingen en kosten en opbrengsten op basis van zijn eigendomsbelang, na intragroep eliminatie. Opbrengsten worden pas opgenomen als de gezamenlijke bedrijfsactiviteit haar producten aan derden verkoopt.

Een joint venture is een gezamenlijke overeenkomst waarbij de partijen die gezamenlijk zeggenschap over de overeenkomst hebben, rechten hebben op de netto activa van de overeenkomst. Gezamenlijke zeggenschap is het contractueel afgesproken deel van de zeggenschap over een overeenkomst, waarvan slechts sprake is wanneer besluiten over de relevante activiteiten unanieme instemming vereisen van de partijen die de zeggenschap delen. Joint ventures worden opgenomen in deze geconsolideerde jaarrekeningen volgens de vermogensmutatiemethode.

Geassocieerde ondernemingen zijn ondernemingen waarover de Groep een invloed van betekenis heeft, meer bepaald deelnemingen waarin de Groep de macht heeft om deel te nemen (geen zeggenschap) aan de financiële en operationele beleidsbeslissingen. Deze deelnemingen worden ook opgenomen volgens de vermogensmutatiemethode. Volgens die methode worden de investeringen in geassocieerde deelnemingen of joint ventures aanvankelijk erkend tegen verkrijgingsprijs en vervolgens aangepast voor het aandeel van de Groep in de winst of het verlies of andere niet-gerealiseerde resultaten van de geassocieerde deelneming of de joint venture, en dit vanaf de aanschaffingsdatum. Deze investeringen en het vermogensaandeel van de resultaten voor de periode zijn respectievelijk weergegeven in de balans en de resultatenrekening als deelnemingen in geassocieerde ondernemingen en joint ventures en als aandeel in de resultaten van geassocieerde ondernemingen en joint ventures.

Bedrijfscombinaties

Verwerving van bedrijven wordt verwerkt volgens de overnamemethode. De overgedragen vergoeding wordt gewaardeerd tegen reële waarde, die berekend wordt als de som van de reële waarden van de overgedragen activa op overnamedatum, de aangegane verplichtingen jegens voormalige eigenaars van de overgenomen partij en de door de overnemende partij uitgegeven aandelenbelangen in ruil voor zeggenschap over de overgenomen partij. De aan de overname gerelateerde kosten worden erkend in de resultatenrekening in de periode wanneer ze zich voordoen. Op overnamedatum worden de verworven identificeerbare activa en overgenomen verplichtingen gewaardeerd aan hun reële waarde op die datum, en deze inclusief de reële waardering van de niet-erkende activa en verplichtingen in de balans van de overgenomen partij welke hoofdzakelijk klantenbestanden en merknamen omvatten.

Minderheidsbelangen worden initieel gewaardeerd tegen het evenredige deel in de identificeerbare netto-activa van de overgenomen partij.

Beoordelingen en schattingen

Bij de opmaak van de geconsolideerde jaarrekening dient het management beoordelingen en schattingen te maken die een impact hebben op de in de jaarrekening opgenomen bedragen.

Beoordelingen en schattingen die gemaakt worden op elke rapporteringsdatum weerspiegelen de omstandigheden die bestonden op die datum (zoals marktprijs, intrestvoeten en wisselkoersen, alsook bestaande boekhoudkundige regels en advies in domeinen waar er weinig gezaghebbende literatuur voor handen is). Hoewel het management deze schattingen baseert op haar beste kennis van de huidige gebeurtenissen en van de acties die de Groep zou kunnen ondernemen, kunnen werkelijke resultaten afwijken van deze schattingen.

De Groep heeft de directe en indirecte impact van de klimaatverandering op zijn bedrijfsrisico's, zijn activiteiten en zijn financiële rapportering geëvalueerd en heeft momenteel geen materiële oordelen en ramingen geïdentificeerd die door de klimaatverandering worden beïnvloed.

Kritische beoordelingen bij het toepassen van de waarderingsregels van de Groep

Hieronder volgen de kritische beoordelingen die de bestuurders hebben gemaakt, naast de schattingen (die hieronder afzonderlijk worden gepresenteerd), bij de toepassing van de grondslagen voor financiële verslaggeving van de Groep en die het meest significant effect hebben op de bedragen die in de jaarrekening zijn opgenomen.

Opbrengsterkenning volgens IFRS 15

In IFRS 15 wordt de transactieprijs toegewezen aan de aan de klant geleverde goederen of diensten op basis van de relatieve opzichzelfstaande verkoopprijs. Beoordeling is vereist bij het bepalen van deze opzichzelfstaande verkoopprijs en de transactieprijs rekening houdend met de contractduur.

- **Bepaling van de contractduur**

Bij de bepaling van de contractduur heeft de Groep rekening gehouden met de contractuele periode waarin de partijen in het contract afdwingbare rechten en verplichtingen hebben. Een contract heeft een duur wanneer het een substantiële beëindigingsvergoeding bevat. De duur loopt tot de beëindigingsvergoeding niet meer verschuldigd is. Indien er geen materiële beëindigingsclausule is, dan heeft het contract geen duur (d.w.z. contracten van onbepaalde duur).

- **Bepalen van de opzichzelfstaande verkoopprijs**

In situaties waarin de opzichzelfstaande verkoopprijs niet direct waarneembaar is, beoordeelt de Groep deze aan de hand van alle informatie (met inbegrip van de marktomstandigheden, Proximus-specifieke factoren en informatie over de klant of klantengroep) die redelijkerwijs voor hem beschikbaar is. Deze situatie doet zich voornamelijk voor in de context van gecombineerde offertes met gesubsidieerde toestellen, waarvoor een cost plus-methode wordt toegepast op één van de componenten. Kortingen die worden toegekend omdat een klant een contract heeft afgesloten, worden toegewezen aan alle prestatieverplichtingen die aanleiding geven tot het toekennen van de korting.

- **Identificatie van de prestatieverplichtingen**

De identificatie van de prestatieverplichtingen vereist beoordeling en een grondig begrip van de beloftes opgenomen in het contract en de samenhang tussen deze beloftes.

Leaseovereenkomsten onder IFRS 16

- **Bepalen of een contract een leaseovereenkomst bevat**

IFRS 16 definieert een lease als een contract of deel van een contract dat in ruil voor een vergoeding het recht verleent gedurende een bepaalde periode de zeggenschap over het gebruik van een geïdentificeerd actief uit te oefenen. Voor sommige contracten is een aanzienlijke mate van beoordeling nodig om te bepalen of een contract het recht geeft om het gebruik van een actief te bepalen, dan wel of het een contract is voor een dienst die met behulp van dat actief wordt verleend. Wanneer een contract niet kwalificeert als een lease onder IFRS 16, worden alle vooruitbetaalde bedragen onder dergelijke contracten behandeld als vooruitbetaalde kosten (dienstverlening), wat het geval is voor specifieke vezel gerelateerde capaciteit die door de Groep is verworven.

- **De leaseperiode**

Wanneer de Groep als lessee optreedt bestaat de leaseperiode uit de niet-opzegbare periode van de leaseovereenkomst, samen met de perioden die onder opties tot verlenging van de leaseovereenkomst vallen indien het redelijk zeker is dat de Groep deze opties zal uitoefenen en de perioden die onder de opties tot beëindiging van de leaseovereenkomst vallen indien het redelijk zeker is dat de Groep deze opties niet zal uitoefenen.

Bij het beoordelen of het redelijk zeker is dat deze opties al dan niet zullen worden uitgeoefend, is een beoordeling vereist, welke rekening houdt met alle feiten en omstandigheden die een economische incentive vormen om een verlengings- of beëindigingsoptie uit te oefenen. De beoordeling wordt herzien als zich een belangrijke gebeurtenis of een belangrijke wijziging in de omstandigheden voordoet die van invloed is op deze beoordeling.

Functionele valuta van de entiteiten van de Groep.

De individuele jaarrekening van iedere dochteronderneming binnen de Groep wordt opgemaakt in de valuta van de voornaamste economische omgeving waarin de entiteit actief is. Wanneer de factoren die door IAS 21 worden uiteengezet om de functionele valuta te bepalen niet éénzijdig zijn en de functionele valuta niet voor de hand ligt, moet het management beoordelen welke functionele valuta het meest getrouw de economische effecten weergeeft van de onderliggende transacties, gebeurtenissen en voorwaarden. De functionele valuta voor de Groep is Euro met uitzondering voor dochteronderneming TeleSign voor dewelke US Dollar beschouwd wordt als functionele valuta.

Winstbelastingen

- **Excess profit ruling**

Op 11 januari 2016 kondigde de Europese Commissie zijn beslissing aan dat de Belgische rulings, toegestaan aan multinationals inzake "Excess Profit", als illegale staatsteun worden beschouwd (hierna "Beslissing" genoemd).

BICS paste dergelijke ruling toe voor de periode 2010-2014 en betaalde de terugvorderingsaanslag van de vermeende staatsteun. Bovendien hebben BICS en de Belgische staat beroep aangetekend voor het Europees Gerecht tegen de beslissing van de Europese Commissie. Het Gerecht van de EU heeft in zijn arrest van 14 februari 2019 de Belgische Staat in het gelijk gesteld tegen de Europese Commissie op grond van het argument dat er geen sprake is van een "staatssteunregeling". De Europese Commissie heeft op 24 april 2019 beroep aangetekend bij het Europese Hof van Justitie (EHJ) tegen deze beslissing. Daarnaast heeft de Europese Commissie op 16 september 2019 een afzonderlijk, diepgaand onderzoek ingesteld naar 39 excess profit rulings inclusief de excess profit ruling toegekend aan BICS. De individuele besluiten tot inleiding van de procedure werden uiteindelijk op 31 augustus 2020 bekendgemaakt. BICS diende haar opmerkingen bij de Commissie in op 29 september 2020. Op 16 september 2021 oordeelde het EHJ dat in het besluit terecht was vastgesteld dat het stelsel van excess profit ruling een "steunregeling" vormt en verwees de zaak terug naar het Gerecht, voor een beslissing over de vraag of de EPR-"regeling" al dan niet ook neerkwam op onrechtmatige staatsteun, aangezien hierover nog geen beslissing is genomen (noch door het Gerecht van de EU, noch door het CJEU). Het management meent dat de positie zoals opgenomen in deze jaarrekening de beste schatting weergeeft van het verwachte finale resultaat.

- **Indian Case**

BICS heeft aanslagen roerende voorheffing ontvangen uitgaande van de Indische belastingautoriteiten in verband met betalingen gedaan door een klant met Indisch rijksinwonerschap gedurende de periode 1 april 2007 tot 31 maart 2012. BICS heeft beroep aangetekend voor de periode van 1 april 2007 tot 31 maart 2012 tegen bovenstaande aanslagen bij de bevoegde Indische rechtbanken tegen de zienswijze van de Indische belastingautoriteiten dat Indiase bronbelasting verschuldigd is op de betalingen. Verder is verzet aangetekend op procedurele gronden tegen de aanslagen met betrekking tot betalingen in de periode 1 april 2008 tot 31 maart 2011. Het bedrag van de mogelijke verplichting, inclusief laattijdigheidsinteressen, zal nooit hoger liggen dan 33 miljoen EUR. BICS heeft de geschatte bedragen niet betaald en heeft geen belastingvoorzieningen geboekt. Management beoordeelt dat de positie zoals opgenomen in deze jaarrekening de beste schatting van het waarschijnlijke eindresultaat weergeeft.

Schattingonzekerheden

Claims en voorwaardelijke verplichtingen (zie toelichting 34)

Voor claims en voorwaardelijke verplichtingen is beoordeling vereist over het bestaan van een verplichting die het gevolg is van een gebeurtenis uit het verleden, het bepalen van de waarschijnlijkheid van een economische uitstroom, en van het kwantificeren van deze waarschijnlijke uitstroom van economische middelen. Deze inschatting wordt herzien wanneer nieuwe informatie beschikbaar is en met behulp van advies van externe experts.

Realiseerbare waarde van kasstroom genererende eenheden met goodwill

In toelichting 3 (Goodwill) worden de belangrijkste veronderstellingen besproken die gebruikt zijn bij het testen op bijzondere waardeverminderingen, voor het bepalen van de realiseerbare waarde van de kasstroom genererende eenheden met goodwill.

Actuariële veronderstellingen betreffende de waardering van de verplichtingen voor personeelsbeloningen en fondsbeleggingen

De Groep heeft verschillende personeelsbeloningsplannen zoals pensioenplannen, andere plannen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen. In toelichting 11 (Activa en schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen) worden de belangrijkste veronderstellingen besproken die gebruikt zijn bij de waardering van de verplichting, de fondsbeleggingen en de netto kost over de periode.

Schatting van de gebruiksduur

Materiële vaste activa worden afgeschreven volgens de lineaire methode om het af te schrijven bedrag op systematische basis over de gebruiksduur te spreiden. Het af te schrijven bedrag is de kostprijs verminderd met de geraamde restwaarde.

De gebruiksduur van een actief wordt geraamd op een realistische basis, gebaseerd op de ervaring van de Groep met soortgelijke activa, en wordt minstens jaarlijks herzien. Het effect van wijzigingen in de gebruiksduur wordt prospectief geboekt.

Omrekening van vreemde valuta

Transacties in vreemde valuta worden erkend in de functionele munt bij initiële opname, omgerekend aan de wisselkoers die geldt op de transactiedatum. Monetaire activa en passiva uitgedrukt in vreemde munt worden op balansdatum in de functionele valuta van de entiteit omgerekend aan de slotkoers van die dag. Niet-monetaire activa en passiva in vreemde valuta's worden niet geherwaardeerd. Netto wisselkoersverschillen bij de omrekening van monetaire activa en passiva worden in het resultaat opgenomen onder "andere bedrijfskosten" in de periode waarin ze zich voordoen.

Buitenlandse activiteiten

De Groep bepaalt de functionele valuta (d.w.z. de valuta van de primaire economische omgeving waarin de dochteronderneming actief is) van elke afzonderlijke dochteronderneming die in haar geconsolideerde cijfers is opgenomen. Een bedrijf dat integraal deel uitmaakt van de moedermaatschappij (Proximus SA), d.w.z. dat zijn activiteiten uitoefent alsof het een verlengstuk is van de activiteiten van de moedermaatschappij, heeft de euro als functionele valuta. Resultaten en financiële positie van entiteiten met een andere functionele valuta dan de euro zijn als volgt in de rekeningen van de Proximus Groep opgenomen:

- Activa en passiva (met inbegrip van de vergelijkende cijfers) worden omgerekend tegen de slotkoers op de verslagdatum.
- Inkomsten en lasten worden omgerekend tegen de wisselkoers op de transactiedatum.
- Minderheidsbelangen worden omgerekend tegen de wisselkoersen op de datum van de transactie.
- Alle resulterende wisselkoersverschillen worden opgenomen in de andere elementen van het totaalresultaat. Bij afstoting van een dergelijke entiteit wordt het uitgestelde cumulatieve bedrag dat in niet-gerealiseerde resultaten is opgenomen in verband met die buitenlandse activiteit, opgenomen in winst of verlies.

Goodwill

Goodwill vertegenwoordigt het bedrag waarmee de som van de overgedragen vergoeding, het bedrag van enig minderheidsbelang, en de reële waarde van het voorheen aangehouden aandelenbelang, indien toepasselijk, de netto reële waarde van de identificeerbare activa, verplichtingen en voorwaardelijke verplichtingen verworven via bedrijfscombinaties overschrijdt. Wanneer de Groep zeggenschap verwerft, wordt enig voorheen aangehouden belang in de overgenomen partij geherwaardeerd naar reële waarde via de winst- en verliesrekening.

Veranderingen in de voorwaardelijke vergoeding die deel uitmaakt van de overgedragen vergoeding worden aangepast ten opzichte van goodwill, indien deze zich voordoen tijdens de voorwaardelijke aankooprijstoeuwingsperiode en indien ze verband houden met feiten en omstandigheden die bestonden op datum van overname. In de andere gevallen, afhankelijk van het al dan niet classificeren van de voorwaardelijke vergoeding als eigen vermogen of niet, worden de aanpassingen via eigen vermogen of via de winst- en verliesrekening opgenomen.

Aankoopkosten worden in kosten opgenomen en belangen zonder overheersende zeggenschap ('minderheidsbelangen') worden berekend op overnamedatum aan hun proportioneel deel in de identificeerbare activa en schulden van de overgenomen partij, en dit op een transactie-per-transactie basis.

Goodwill wordt gewaardeerd tegen kostprijs en wordt niet afgeschreven maar jaarlijks getest op bijzondere waardeverminderingen op het niveau van de kasstroomgenererende eenheid alsook telkens wanneer er een aanwijzing is dat de kasstroomgenererende eenheid aan wie de goodwill werd toegewezen een bijzondere waardevermindering zou kunnen hebben ondergaan. De Groep volgt de goodwill op het niveau van de operationele segmenten, aangezien dit de manier weerspiegelt waarop de Groep zijn activiteiten beheert.

Immateriële vaste activa met bepaalde gebruiksduur

De immateriële vaste activa bestaan hoofdzakelijk uit de Global System for Mobile Communications ("GSM")-licentie, de Universal Mobile Telecommunications Systems ("UMTS")-licentie, 4G-licenties, merknamen, patenten en klantenbestanden verworven via bedrijfscombinaties, intern en extern ontwikkelde software en andere immateriële vaste activa zoals voetbalrechten, uitzendrechten.

Afzonderlijk verworven immateriële vaste activa met een beperkte gebruiksduur worden bij de eerste opname gewaardeerd tegen kostprijs. Alleen het vaste gedeelte van de vergoeding wordt gekapitaliseerd. De kostprijs van de in een bedrijfscombinatie verworven immateriële activa is hun reële waarde op de overnamedatum.

De Groep activeert bepaalde uitgaven gemaakt met betrekking tot de ontwikkeling of de aankoop van software voor intern gebruik indien zij identificeerbaar zijn, indien de Groep zeggenschap heeft over de activa en indien de toekomstige economische voordelen waarschijnlijk zijn.

De Groep heeft SAAS- overeenkomsten ('software as a service') afgesloten en betaalt een vergoeding in ruil voor een recht om toegang te krijgen tot de softwareapplicatie van de leverancier voor een bepaalde duur. De Groep erkent een software actief in een cloud computing overeenkomst op de aanvangsdatum van het contract indien zij op die datum de controle over de software verkrijgt. Dit is wanneer, bij het begin van de regeling:

- De Groep het contractuele recht heeft om de software tijdens de hostingperiode in bezit te nemen zonder significante boete, en
- Het voor de Groep haalbaar is de software op zijn eigen hardware te installeren of een contract te sluiten met een andere, niet met de leverancier verbonden partij om de software te hosten

De waarderingsregels van de Groep voorzien dat de uitzendrechten voor live sportseizoenen worden gekapitaliseerd als immateriële activa bij het begin van elk nieuw seizoen, aangezien op dat moment de inhoud identificeerbaar is. Toekomstige betalingsverplichtingen met betrekking tot toekomstige seizoenen worden in de toelichting vermeld als contractuele verplichtingen (zie toelichting 34).

Voor contracten met andere TV-zenders activeert de Groep de kosten voor de totale duur van het contract, aangezien de inhoud geacht wordt voldoende identificeerbaar te zijn (het grootste deel van de inhoud is reeds geproduceerd) voor de niet-opzegbare duur van het contract (over het algemeen 18 maanden-3 jaar).

De onderneming blijft de desbetreffende boekhoudkundige regels en richtlijnen opvolgen in dit domein waarvoor er beperkte gezaghebbende literatuur bestaat.

Immateriële vaste activa met een bepaalde gebruiksduur worden gewaardeerd tegen kostprijs verminderd met gecumuleerde afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De restwaarde van zulke immateriële vaste activa wordt verondersteld nul te zijn.

Merkmamen en klantenbestanden verworven in bedrijfscombinaties worden lineair afgeschreven over hun geraamde gebruiksduur (3 tot 20 jaar). Behalve wanneer de gebruiksduur gebaseerd is op de contractuele beperkingen of de intentie van het management weergeeft, wordt deze vastgesteld in overeenstemming met de verwachte kasstromen die in het waarderingmodel voor een dergelijk actief worden gebruikt. Hij wordt zo gedefinieerd dat de verwachte gecumuleerde gediscoteerde kasstromen die door het betrokken actief over zijn gebruiksduur worden gegenereerd, ongeveer 90% vertegenwoordigen van de totale gecumuleerde gediscoteerde kasstromen die van het actief worden verwacht.

GSM-, UMTS- en 4G licenties, andere immateriële vaste activa en intern gegenereerde activa met beperkte gebruiksduur worden lineair afgeschreven over hun geraamde gebruiksduur. De afschrijving begint zodra het immaterieel vast actief beschikbaar is voor beoogd gebruik. De gebruiksduur van licenties zijn vastgelegd bij Koninklijk Besluit en variëren van 5 tot 20 jaar.

De gebruiksduur werd als volgt bepaald:

	Gebruiksduur (jaren)
GSM, UMTS, 4G en andere netwerklicenties	volgens licentieduur
GSM (2G)	5 tot 6
UMTS (3G)	16
LTE (4G)	15
800 Mhz (4G)	20
Via een bedrijfscombinatie verworven merkmamen, klantenbestanden, patenten en software	3 tot 20
Software	5
Uitzendrechten voor sportseizoenen	Over de duur van het seizoen
Gebruiksrechten en andere uitzendrechten	Over de contractduur (meestal van 2 tot 5)

De afschrijvingsperiode en de afschrijvingsmethode voor immateriële vaste activa met een bepaalde gebruiksduur worden minstens aan het einde van elk boekjaar herzien. Veranderingen in de voorziene gebruiksduur of in het voorziene patroon van toekomstige economische voordelen vervat in het actief, worden verwerkt door de afschrijvingsperiode en afschrijvingsmethode te veranderen al naargelang het geval en worden behandeld als wijzigingen in de boekhoudkundige ramingen.

Materiële vaste activa

Materiële vaste activa, met inbegrip van activa die door middel van operationele lease aan derden zijn verhuurd, worden gepresenteerd volgens hun aard en worden gewaardeerd tegen kostprijs verminderd met de gecumuleerde afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De kosten voor de uitbreidingen of substantiële verbeteringen van de materiële vaste activa worden geactiveerd. De onderhouds- en herstellingskosten voor materiële vaste activa worden opgenomen in de bedrijfskosten indien ze de gebruiksduur van het actief niet verlengen of wanneer het toekomstig economische nut niet beduidend verhoogd wordt. De kostprijs van materiële vaste activa bevat de kosten voor hun ontmanteling, verwijdering en herstelling, indien de Groep hiervoor een verplichting heeft ten gevolge van de installatie van het actief.

Een element dat tot de materiële vaste activa hoort wordt niet langer op de balans opgenomen na vervreemding of wanneer er geen economische voordelen meer te verwachten zijn van het gebruik of de vervreemding van het actief. Een eventuele winst of verlies voortvloeiend uit het niet meer opnemen van het actief (berekend als het verschil tussen de geschatte netto-opbrengst en de boekwaarde van het actief) wordt opgenomen in de winst- en verliesrekening van het jaar waarin het actief niet langer wordt opgenomen.

De afschrijving van een actief start zodra het klaar is voor zijn beoogd gebruik. De afschrijvingen worden lineair berekend over de geraamde gebruiksduur van het actief.

De gebruiksduur wordt als volgt bepaald:

	Gebruiksduur (jaren)
Terreinen en gebouwen	
Terreinen	onbeperkt
Gebouwen en uitrustingen in gebouwen	22 tot 33
Faciliteiten in gebouwen	3 tot 10
Werken in gehuurde gebouwen en reclame uitrustingen	3 tot 10
Technische en netwerkuitrustingen	
Kabels en buizen	15 tot 20
Centrales	8 tot 10
Transmissie	6 tot 8
Radio Toegang Network	6 tot 7
Mobiele sites en uitrusting voor faciliteiten in sites	5 tot 10
Uitrustingen geïnstalleerd in de gebouwen van de klant	2 tot 8
Data en andere netwerkuitrustingen	2 tot 15
Meubilair en voertuigen	
Meubilair en kantooruitrusting	3 tot 10
Voertuigen	5 tot 10

De restwaarden, gebruiksduur en afschrijvingsmethoden van activa worden aan het eind van elk boekjaar herzien en aangepast indien nodig.

Kosten van verkochte materialen en diensten, workforce- en non-workforcekosten worden weergegeven in de resultatenrekening na aftrek van de werkzaamheden uitgevoerd en geactiveerd door de onderneming voor de uitbouw van materiële vaste activa.

Contractkosten

Contractkosten die in aanmerking komen voor activering als bijkomende kosten voor het verkrijgen van een contract, omvatten commissie betaald aan dealers met betrekking tot post-paid contracten. Contractkosten worden opgenomen als langtermijnactiva, gezien de economische voordelen verbonden aan deze activa naar verwachting in de periode langer dan twaalf maanden zullen worden ontvangen.

Contractkosten met betrekking tot post-paid contracten worden systematisch gespreid op een basis die consistent is met de overdracht van de diensten aan de klant, zijnde het tijdstip waarop de gerelateerde opbrengsten worden erkend. De Groep heeft voor de contractkosten gekozen voor een portefeuillebenadering. De contractkosten met betrekking tot de residentiële markt worden gespreid over drie jaar en voor de professionele markt over vijf jaar.

Alle andere commissies worden ten laste genomen wanneer ze worden gemaakt.

Bijzondere waardeverminderingen van niet-financiële activa

De Groep onderzoekt op iedere balansdatum of de niet-financiële activa geen tekenen van bijzondere waardevermindering vertonen.

De Groep vergelijkt minstens één keer per jaar de boekwaarde met de geschatte realiseerbare waarde van immateriële vaste activa in aanbouw en kasstroom genererende eenheden die goodwill omvatten. De Groep voert deze jaarlijkse bijzondere waardeverminderingstest uit tijdens het vierde kwartaal van het jaar.

Er wordt een bijzondere waardevermindering erkend wanneer de boekwaarde van een actief of kasstroomgenererende eenheid de geraamde realiseerbare waarde overschrijdt. De realiseerbare waarde van een actief is de hoogste waarde tussen de reële waarde van een actief of een kasstroomgenererende eenheid na aftrek van de verkoopkosten en de bedrijfswaarde voor de Groep.

Bij de bepaling van de bedrijfswaarde worden de geschatte toekomstige kasstromen geactualiseerd, waarbij een disconteringsvoet vóór belasting wordt toegepast die rekening houdt met de huidige marktbeoordelingen van de tijdwaarde van geld en de specifieke risico's van het actief of de kasstroomgenererende eenheid.

Uitgestelde belastingen

Uitgestelde belastingen worden geboekt voor de tijdelijke verschillen tussen de boekwaarde van activa en passiva in de geconsolideerde balans en hun respectievelijke belastbare basis.

Uitgestelde belastingvorderingen verbonden aan verrekenbare tijdelijke verschillen en niet-gebruikte overgedragen belastingverliezen worden opgenomen in zoverre het waarschijnlijk is dat er voldoende belastbare winst beschikbaar zal zijn waarmee het verrekenbare tijdelijke verschil of de niet-gebruikte belastingverliezen kunnen worden verrekend.

De boekwaarde van de uitgestelde belastingvorderingen wordt bij iedere balansdatum opnieuw beoordeeld en wordt verminderd in die mate dat het niet waarschijnlijk is dat toekomstige belastbare winst zal toelaten de belastingvordering geheel of gedeeltelijk te realiseren. Niet erkende belastingvorderingen worden op iedere balansdatum herschat en worden erkend in die mate dat het waarschijnlijk geworden is dat de toekomstige belastbare winst de realisatie van de belastingvordering mogelijk zal maken.

Uitgestelde belastingvorderingen en –schulden worden berekend tegen de aanslagvoeten die naar verwachting zullen worden toegepast in de periode waarin het actief zal worden gerealiseerd of het passief zal worden afgewikkeld; op basis van de aanslagvoeten (en belastingwetgeving) waarvan het wetgevingsproces materieel is afgesloten op balansdatum.

Wijzigingen in uitgestelde belastingvorderingen en –verplichtingen worden erkend in de winst- en verliesrekening tenzij ze betrekking hebben op elementen die rechtstreeks erkend worden in het eigen vermogen; in dit geval zal de belastingsimpact ook rechtstreeks erkend worden in het eigen vermogen.

Pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen

De Groep beheert verschillende toegezegdpensioenregelingen waarvoor bijdragen worden gestort in afzonderlijk beheerde fondsen. De Groep is eveneens overeengekomen om bijkomende vergoedingen na uitdiensttreding uit te keren aan bepaalde personeelsleden. De kost voor het verstrekken van de beloningen voorzien in de plannen wordt voor elk plan afzonderlijk bepaald gebruikmakend van de actuariële 'Projected Unit Credit'-waarderingsmethode.

Actuariële winsten en verliezen, het rendement op fondsbeleggingen, exclusief bedragen opgenomen in de nettorente op de nettoverplichting uit hoofde van toegezegd-pensioenregelingen (actief) en eventuele wijzigingen in het effect van het actiefplafond- indien van toepassing, worden opgenomen in de niet-gerealiseerde resultaten. Eventuele pensioenkosten van verstreken diensttijd en winsten of verliezen bij afwikkeling worden in de winst- en verliesrekening opgenomen wanneer zij zich voordoen.

De Groep classificeert de periodieke kosten in bedrijfs- en financieringsactiviteiten voor hun respectieve componenten.

De Groep beheert ook verschillende toegezegdbijdrageregelingen. Voor plannen met een gewaarborgd minimumrendement heeft het management, de "Projected Unit Credit" waarderingmethode toegepast.

De gebruikte verdisconteringsvoet om de huidige waarde van de brutoverplichting uit hoofde van de toegezegd-pensioenregelingen te berekenen, wordt bepaald op basis van het rendement van bedrijfsobligaties van hoge kwaliteit (aan het einde van de verslagperiode) met een valuta en looptijd die consistent zijn met die van de verplichtingen. De nettoverplichting uit hoofde van toegezegd-pensioenregelingen wordt gedefinieerd als de contante waarde van de brutoverplichting uit hoofde van toegezegd-pensioenregelingen, verminderd met de reële waarde van de fondsbeleggingen (indien van toepassing).

De Groep voert verschillende herstructureringsplannen uit die beëindigingsvoordelen en andere vormen van bijkomende voordelen inhouden. Vrijwillige beëindigingsvoordelen om personeelsleden te stimuleren het dienstverband te beëindigen worden erkend wanneer de personeelsleden het aanbod van die voordelen aanvaarden. Niet-vrijwillige beëindigingsvoordelen worden erkend wanneer de Groep haar beëindigingsplan heeft meegedeeld aan de betrokken werknemers en het plan voldoet aan specifieke criteria. De daarmee samenhangende voorzieningen worden opgenomen wanneer bij de betrokkenen geldige verwachtingen zijn gewekt en met de uitvoering van de plannen is begonnen, d.w.z. wanneer met de vakbonden overeenstemming is bereikt over de kenmerken van de plannen en deze kenmerken aan de betrokkenen zijn medegedeeld.

Beloningen die afhankelijk zijn van toekomstige prestaties worden niet beschouwd als ontslagvergoedingen maar als personeelsbeloningen op lange termijn. De verplichting voor deze vergoedingen wordt opgenomen over de periode van de toekomstige prestaties.

Voor bepaalde deelnemers aan de herstructureringsplannen worden de uitkeringen betaald tot de vroegste pensioendatum. Veronderstellingen die worden gebruikt om een betrouwbare schatting te maken van de uiteindelijke kosten voor de Groep zijn de pensioenleeftijd, de disconteringsvoet en de toekomstige prijsinflatie. De veronderstellingen worden herzien op het einde van de rapporteringsperiode. De actuariële winsten en verliezen op de verplichtingen voor herstructureringsprogramma's worden in de resultatenrekening opgenomen wanneer ze zich voordoen.

Korte- en langetermijnvoordelen voor personeelsleden

De kost van alle korte- en langetermijnvoordelen voor personeelsleden, zoals lonen en salarissen, betaald verlof, bonussen, medische interventies en andere worden opgenomen gedurende de periode waarin het personeelslid de desbetreffende dienst verleent. De Groep neemt deze kosten enkel op indien zij wettelijk of feitelijk verplicht is om een dergelijke betaling te doen en indien er een betrouwbare raming van de schuld kan worden gemaakt.

Financiële instrumenten

Classificatie

De Groep presenteert de financiële activa in volgende categorieën:

- reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in winst of verlies ("FVTPL"); of
- reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in het totaalresultaat ("FVOCI"); of
- afgeschreven kostprijs.

De Groep presenteert de financiële verplichtingen in volgende categorieën:

- reële waarde met verwerking in winst of verlies ("FVTPL"); of
- afgeschreven kostprijs.

Financiële activa

De Groep bepaalt de classificatie van de financiële activa op het moment van initiële erkenning. Deze classificatie is gedreven door het business model van de Groep voor het beheren van financiële activa ('aangehouden om te ontvangen', 'aangehouden om te ontvangen en te verkopen' en 'andere') en de contractuele cash flow karakteristieken (kasstromen die uitsluitend aflossingen en rentebetalingen op het uitstaande hoofdsombedrag betreffen ("SPPI" test).

Indien een niet-eigenvermogen financieel actief niet voldoet aan de SPPI test, classificeert de Groep het tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst-en-verliesrekening (FVTPL).

Als het de SPPI-test doorstaat, wordt het geclassificeerd tegen afgeschreven kostprijs als aan de 'hold to collect' business modeltest is voldaan, of tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in het totaalresultaat (FVTOCI) als aan de 'hold to collect and sell' business modeltest is voldaan.

Voor andere financiële activa dan belangen in dochterondernemingen, geassocieerde deelnemingen en joint ventures maakt de Groep bij de eerste opname een onherroepelijke keuze (per instrument) om ze aan te wijzen als FVTOCI of FVTPL.

Eigenvermogensinstrumenten aangehouden voor handelsdoeleinden worden steeds toegewezen als FVTPL.

Financiële verplichtingen

Financiële verplichtingen worden opgenomen aan afgeschreven kostprijs tenzij deze dienen opgenomen te worden als FVTPL (zoals instrumenten aangehouden voor handelsdoeleinden of derivaten) of wanneer de Groep ervoor heeft gekozen om ze te presenteren als FVTPL.

Waardering

- **Financiële activa aan FVTOCI**

Investeringsinstrumenten aangewezen als FVTOCI worden initieel opgenomen tegen reële waarde plus direct toerekenbare transactiekosten. Daarna worden ze gewaardeerd tegen reële waarde, waarbij winsten en verliezen als gevolg van wijzigingen in de reële waarde worden opgenomen in de overige gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten, zonder verdere verwerking in de winst- en verliesrekening.

Bij afstoting of afwikkeling worden cumulatieve herwaarderingen op FVTOCI geboekte eigenvermogensinstrumenten geherclassificeerd van niet-gerealiseerde resultaten naar overgedragen resultaat.

De Groep heeft geen andere beleggingen gewaardeerd aan FVTOCI.

Inkomsten van dividenden worden erkend in de winst en verliesrekening.

- **Financiële activa en verplichtingen worden erkend aan de afgeschreven kostprijs.**

Financiële activa, andere dan handelsvorderingen, en passiva tegen afgeschreven kostprijs worden initieel opgenomen tegen reële waarde plus of minus direct toerekenbare transactiekosten. Handelsvorderingen worden gewaardeerd tegen de transactieprijs indien de handelsvorderingen geen belangrijke financieringscomponent bevatten. Deze financiële instrumenten worden vervolgens gewaardeerd tegen afgeschreven kostprijs op basis van de effectieve rentemethode, verminderd met eventuele bijzondere waardeverminderingen, indien van toepassing.

- **Financiële activa en verplichtingen aan FVTPL**

Financiële activa en verplichting opgenomen aan FVTPL worden initieel erkend aan reële waarde en de transactiekosten worden opgenomen in de kosten. Gerealiseerde en niet-gerealiseerde winsten en verliezen uit wijzigingen in de reële waarde van financiële activa en verplichtingen worden opgenomen in het geconsolideerde netto winst/verlies van de periode. De Groep heeft geen financiële verplichtingen aangewezen als FVTPL (FV option). Derivaten worden gewaardeerd aan FVTPL.

Te verwachten kredietverliezen

De Groep past het toekomstgerichte verwachte kredietverliesmodel (ECL model) toe.

Het ECL model houdt rekening met alle verliezen die het gevolg zijn van alle mogelijke gevallen van wanbetalingen gedurende de verwachte looptijd van het financieel instrument (verwachte kredietverliezen gedurende de looptijd van het instrument) of die het gevolg zijn van mogelijke gevallen van wanbetaling gedurende de komende 12 maanden (verwachte kredietverliezen over 12 maanden) afhankelijk van de vraag of het kredietrisico van het financieel actief sinds de eerste opname aanzienlijk is toegenomen (het algemeen ECL model).

De Groep erkent een voorziening voor verwachte kredietverliezen voor financiële activa die worden opgenomen aan afgeschreven kostprijs. Dit wordt ook toegepast voor contractactiva die ontstaan uit de toepassing van IFRS 15 en leasevorderingen, zelfs indien deze activa niet worden opgenomen als financiële activa.

Op iedere verslagdatum waardeert de Groep de voorziening voor verliezen op deze activa.

De Groep heeft beperkte handelsvorderingen met een financieringscomponent. De Groep past een vereenvoudigde methode toe en meet de voorziening voor verliezen op handelsvorderingen, ongeacht of ze individueel of collectief worden beoordeeld, op basis van alle redelijke en gefundeerde informatie met inbegrip van toekomstgerichte informatie.

Voor klantenvorderingen op de residentiële en professionele markt is de betalingsachterstand ten opzichte van de contractuele vervaldagen en de status van de gerechtelijke stappen die zijn ondernomen om de verschuldigde vorderingen te innen, de belangrijkste informatie die in aanmerking wordt genomen om te beoordelen of het kredietrisico aanzienlijk is toegenomen sinds de eerste opname. Er wordt een provisiematrix gebruikt.

Voor het BICS segment houdt de Groep rekening met de ervaringen uit het verleden en met redelijke en onderbouwde informatie over de verwachtingen voor de toekomst om voorzieningspercentages op individuele basis vast te stellen.

In het bijzonder worden volgende indicatoren in overweging genomen:

- Bestaande of verwachte significante verslechtering van de credit rating (extern of intern) van klanten;
- significante verslechtering van het landenrisico (waarin de klant actief is);
- bestaande of verwachte negatieve wijzigingen in de business, financieel of economische condities dewelke een significante invloed zouden hebben op de mogelijkheid van de klant om te kunnen voldoen aan de schuldverplichtingen;
- Bestaande of verwachte significante verslechtering van de operationele resultaten van de klant;
- Bestaande of verwachte significante negatieve wijzigingen in het regelgevend, economisch of technologisch kader waarin de klant actief is welk een negatieve impact hebben op de mogelijkheid van de klant om te kunnen voldoen aan de schuldverplichtingen.

Dezelfde methodiek wordt gebruikt voor contractactiva.

Voor financiële activa opgenomen aan geamortiseerde kosten, contractactiva en leasevorderingen worden voorzieningen en waardevermindering erkend in de winst en verliesrekening.

De Groep schrijft een financieel actief af indien informatie aangeeft dat de schuldenaar in aanzienlijke financiële moeilijkheden verkeert en dat er geen realistisch vooruitzicht is tot herstel, zoals bijvoorbeeld als hij in vereffening is gesteld of in staat van faillissement verkeert of, ingeval van handelsvorderingen wanneer de bedragen geacht worden niet invorderbaar te zijn door een externe invorderingsinstantie, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet. Aafgeschreven financiële activa kunnen nog steeds het voorwerp uitmaken van terugvorderingsprocedures door de Groep, rekening houdend met juridisch advies. Teruggevorderde bedragen worden opgenomen in de winst- en verliesrekening.

Criteria voor de initiële opname en het niet meer opnemen van financiële activa en passiva

De financiële instrumenten worden initieel opgenomen wanneer de Groep de contractuele bepalingen van de instrumenten onderschrijft. "Regular way" (spot) aankopen en verkopen van financiële activa worden geboekt op de afwikkelingsdatum.

Financiële activa (of een gedeelte ervan) worden niet meer opgenomen wanneer de rechten op de vergoedingen, bepaald in het contract, aflopen. Voor beleggingen in eigenvermogensinstrumenten wordt de gecumuleerde aanpassing aan reële waarde van het totaalresultaat (OCI) (bij het niet langer opnemen in het overzicht van de financiële positie) overgebracht naar het overgedragen resultaat.

Financiële passiva (of een gedeelte ervan) worden niet meer opgenomen wanneer aan de verplichting bepaald in het contract is voldaan, deze wordt ingetrokken of geannuleerd. Het verschil tussen de boekwaarde (bepaald op de datum van verwijdering uit het overzicht van de financiële positie) en de betaalde of nog te betalen vergoeding (vermeerderd met elk nieuw verkregen actief en verminderd met elke nieuw aangegane verplichting) wordt in winst of verlies opgenomen.

Reële waarde van financiële instrumenten

Volgende methodes en veronderstellingen werden gebruikt om de reële waarde van de financiële instrumenten in te schatten:

- Beleggingen in niet beursgenoteerde bedrijven worden gewaardeerd aan reële waarde. Voor ondernemingen andere dan start-ups, wordt reële waarde geschat op basis van recente verkooptransacties, en indien er geen dergelijke transacties hebben plaatsgevonden, door andere waarderingstechnieken te gebruiken zoals modellen op basis van toekomstige kasstromen en veelvoudigen;
- Voor langetermijnschulden met een variabele rentevoet, wordt verondersteld dat de afgeschreven kostprijs een goede benadering is voor de reële waarde;
- Voor langetermijnschulden met een vaste interestvoet wordt de reële waarde ingeschat op basis van de marktwaarde (indien beschikbaar), zo niet wordt deze gebaseerd op verdisconteerde toekomstige kasstromen.
- Voor derivaten wordt de reële waarde geschat op basis van de genoteerde prijs op een actieve markt of, indien deze niet beschikbaar is, door het toepassen van verschillende waarderingmethodes, in het bijzonder verdisconteerde kasstromen.

Criteria voor de saldering van financiële activa en passiva

Indien er een wettelijk afdwingbaar compensatierecht bestaat voor opgenomen financiële activa en passiva en de intentie aanwezig is om het passief af te wikkelen en het actief tegelijk ten gelde te maken of op netto basis af te wikkelen, worden alle financiële gevolgen gecompenseerd.

Handelsvorderingen

Handelsvorderingen worden in de balans gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs (SPPI-model van toepassing), verminderd met een voorziening voor verwachte kredietverliezen.

Geldmiddelen en kasequivalenten

Geldmiddelen en kasequivalenten omvatten liquide middelen, lopende bankrekeningen en beleggingen met een initiële looptijd van minder dan drie maanden, die zeer liquide zijn, onmiddellijk kunnen worden omgezet in geldmiddelen waarvan het bedrag bekend is en die geen materieel risico van waardevermindering in zich dragen. Geldmiddelen en kasequivalenten worden geboekt tegen de afgeschreven kostprijs.

Rentedragende schulden

Alle kredieten en leningen worden initieel opgenomen tegen kostprijs, die meestal overeenkomt met de reële waarde van de ontvangen vergoeding na aftrek van de uitgiftekosten verbonden aan de leningen.

Na de initiële opname worden de niet-afgedekte schulden gewaardeerd tegen afgeschreven kostprijs op basis van de effectieve-rente methode met afschrijving van verdiscontering of premies in de winst- en verliesrekening.

Derivaten

De Groep heeft geen derivaten (en geeft er ook geen uit) voor handelsdoeleinden, maar sommige van haar derivaatcontracten beantwoorden niet aan de criteria van IFRS 9 om als hedge-accounting te worden verwerkt. Ze worden daarom erkend als derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden. Wijzigingen in hun reële waarde worden opgenomen in de winst- en verliesrekening.

De Groep maakt gebruik van derivaten zoals IRS, IRCS, rentetermijncontracten en valutaopties om haar risico's verbonden aan schommelingen in vreemde valuta voor onderliggende activa, passiva en toekomstige transacties in te perken. De derivaten worden tegen reële waarde erkend onder volgende rubrieken: andere activa (lange en korte termijn), niet-rentedragende schulden (lange en korte termijn) en andere schulden (lange en korte termijn).

Een IRCS wordt gebruikt om het groepsrisico van schommelingen van de rentevoet en vreemde valuta op een langetermijnschuld in JPY in te perken. De Groep past hiervoor geen hedge accounting toe.

Deze langetermijnschuld in JPY omvat een in een contract besloten derivaat. Dergelijk derivaat wordt gescheiden van het basiscontract en geboekt tegen de reële waarde waarbij wijzigingen in de reële waarde in de winst- en verliesrekening worden opgenomen. De markt-to-market effecten op dit derivaat worden gecompenseerd door die op het IRCS.

De Groep maakte gebruik van renteswaps om het risico op renteschommelingen af te dekken tussen de aanvangsdatum van de afdekking en de uitgiftedatum van zeer waarschijnlijke langetermijnschulden aan vaste rente. Het effectieve gedeelte van de wijzigingen in reële waarde van afdekkingsinstrumenten die aangemerkt zijn in een kasstroomafdekking wordt erkend in de niet-gerealiseerde resultaten en achtereenvolgens geherclassificeerd naar de resultatenrekening in dezelfde periode als het afgedekte item.

De Groep sluit derivaten (termijnwisselcontracten) af voor het indekken van de risico's op wisselkoersschommelingen van zeer waarschijnlijke verwachte toekomstige transacties. De Groep verwerkt de kasstroomafdekking administratief als volgt: het deel van de winst of het verlies op het afdekkingsinstrument waarvan is vastgesteld dat het een effectieve afdekking is, wordt in het totaalresultaat genomen tot het afgedekte feit zich voordoet. Indien de afgedekte transactie leidt tot de erkenning van een actief, wordt de waarde van het actief bij de initiële erkenning aangepast met het bedrag dat voorheen was opgenomen in het totaalresultaat. Het "niet-effectieve" gedeelte van de kasstroomafdekking wordt altijd erkend in de winst- en verliesrekening.

De andere termijnwisselcontracten voldoen niet aan de voorwaarden voor hedge-accounting en worden bijgevolg erkend aan reële waarde, waarbij de wijzigingen in die reële waarde worden opgenomen in de winst- en verliesrekening in financieel resultaat tenzij het

onderliggend is opgenomen in de balans en betrekking heeft op kosten die erkend zijn in het operationeel resultaat of geactiveerde uitgaven. In dit geval worden de wijzigingen in reële waarde erkend in de winst- en verliesrekening in het operationeel resultaat.

De Groep past IAS 32 toe op optiecontracten die op aandelen gebaseerde betalingen zijn die niet worden toegekend in ruil voor goederen of diensten, noch worden toegekend aan werknemers in hun hoedanigheid van werknemer. Optiecontracten, zoals warrants, die kwalificeren als derivaten en financiële verplichtingen, worden geclassificeerd als financiële verplichtingen tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening (financieel resultaat).

Netto winsten / (verliezen) op financiële instrumenten

Dividenden, renteopbrengsten en lasten uit financiële instrumenten worden verantwoord onder de financiële resultaten.

Wijzigingen in de reële waarde van financiële instrumenten gewaardeerd aan FVTPL worden opgenomen onder de financiële opbrengsten (kosten) indien de instrumenten betrekking hebben op financieringsactiviteiten.

Wijzigingen in de reële waarde van financiële instrumenten gewaardeerd aan FVTPL en die betrekking hebben op operationele of investeringsactiviteiten (anders dan hierboven vermeld), worden opgenomen als overige bedrijfsopbrengsten (kosten).

Cumulatieve herwaarderingen van eigen-vermogensinstrumenten gewaardeerd aan FVTOCI worden geherclassificeerd van niet gerealiseerde resultaten naar overgedragen resultaat.

Nettowinsten en -verliezen op derivaten die worden gebruikt voor het indekken van het valutarisico gelinkt aan operationele activiteiten en die niet in aanmerking komen voor hedge-accounting volgens IFRS 9, worden opgenomen als bedrijfskosten.

Nettowinsten en -verliezen die voortvloeien uit de waardering tegen reële waarde van derivaten die worden gebruikt voor het indekken van renterisico op rentedragende verplichtingen en die niet in aanmerking komen voor hedge accounting volgens IFRS 9, worden opgenomen in de financiële opbrengsten/(kosten).

Contractactiva

Een contractactief is het recht van de Groep op een vergoeding in ruil voor goederen of diensten die de Groep aan een klant heeft overgedragen en komt voornamelijk voor in de context van contracten met een gebundeld aanbod (Mobiël en vast) met een gesubsidieerd toestel en diensten die over 24 maanden worden geleverd. De contractactief komt overeen met het surplus van de aan de toestellen toegerekende opbrengsten ten opzichte van de ontvangen geldmiddelen. De contractactiva worden overgeboekt naar handelsvorderingen over de duur van het contract.

Deze activa worden op korte termijn gepresenteerd omdat wordt verwacht dat deze zullen worden gerealiseerd in de normale bedrijfscyclus van de Groep.

In geval van vroegtijdige beëindiging moet de klant een boete betalen die overeenkomt met het pro rata van de korting die in het gezamenlijke aanbod voor de resterende contractduur wordt aangeboden. Deze boete is altijd hoger dan het resterende saldo van het contractactief. Het verschil tussen de terugboeking van het contractactief en de boete wordt erkend als opbrengst.

Contractactiva zijn voorwaardelijke rechten die worden opgenomen op de balans tegen kostprijs verminderd met voorzieningen voor verliezen, zoals bepaald in het model te verwachten kredietverliezen gedurende de looptijd van een contract.

Vorraden

De voorraden worden gewaardeerd tegen kostprijs of tegen netto realiseerbare waarde indien deze lager is.

De kostprijs wordt bepaald volgens de gewogen-gemiddelde-kostprijsmethode behalve voor IT-uitrusting (FIFO methode) en voor wederverkoop als onderdeel van specifieke contracten die een prestatieverplichting inhouden betreffende de bouw van een actief (individuele aankoopprijs).

Voor voorraden welke bedoeld zijn om verkocht te worden in een joint offer, wordt bij de berekening van de netto realiseerbare waarde rekening gehouden met de toekomstige marge die verwacht wordt op de telecommunicatiediensten, die samen met het voorraaditem worden aangeboden in het joint offer.

Voor contracten die prestatieverplichtingen inhouden betreffende de constructie van een actief, worden de opbrengsten voor die prestatie in de tijd opgenomen op basis van de methode van winstnemning. De methode van winstnemning wordt bepaald op basis van de kost van het uitgevoerde werk op balansdatum in verhouding tot de geraamde totale kost voor het project. De projectkosten omvatten alle directe kosten die betrekking hebben op het specifieke project en een toewijzing van vaste en variabele kosten opgelopen met betrekking tot projectactiviteiten, gebaseerd op normale bedrijfs capaciteit.

Leaseovereenkomsten

De Groep beoordeelt bij het aangaan van een contract of het een leaseovereenkomst is of bevat. Volgens IFRS 16 is of bevat een contract een leaseovereenkomst indien daarmee het recht wordt verleend om gedurende een bepaalde periode zeggenschap uit te oefenen over het gebruik van een geïdentificeerd actief (het onderliggende actief) in ruil voor een vergoeding.

De Groep als lessee (ontvangt een gebruiksrecht over een actief van een leverancier)

Wanneer de Groep optreedt als lessee, past het één enkel opname- en waarderingsmethode toe voor alle leaseovereenkomsten. De Groep erkent een met een gebruiksrecht overeenstemmend actief en een overeenkomstige leaseverplichting voor alle leaseovereenkomsten waarbij ze lessee is. De Groep past de vrijstelling van opname van leaseovereenkomsten van korte duur en leaseovereenkomsten waarvan het onderliggende actief een lage waarde heeft, niet toe. De Groep heeft vier grote categorieën van huurcontracten gedefinieerd:

- Gebouwen: betreffen voornamelijk huurcontracten voor commerciële (verkooppunten) of dienstverlenende activiteiten (kantoren en hoofdkantoren), alsmede huurcontracten voor technische gebouwen die geen eigendom zijn van de Groep
 - Mobiele sites: omvat enkel de huur van sites voor mobiele antennes en de huur van R-layers (d.w.z. goed afgebakende zone van een pyloon) op pylonen van een andere operator
 - Wagenpark: omvat de leasing van voertuigen (management, verkoop, en bedrijfswagens)
 - Overige: bestaat voornamelijk uit ICT-apparatuur
- **Leaseschulden**

De Groep neemt een verplichting op (d.w.z. een leaseverplichting) op de datum waarop het onderliggende actief ter beschikking wordt gesteld. De leaseverplichting is gelijk aan de contante waarde van de leasebetalingen die op die datum nog niet zijn betaald, vermeerderd met alle bedragen waarvan de Groep redelijkerwijs zeker is dat ze aan het einde van de lease zullen worden betaald, zoals de uitoefenprijs van een koopoptie (indien het redelijkerwijs zeker is dat deze zal worden uitgeoefend) of boetes die aan de lessor verschuldigd zijn voor de beëindiging van de lease (indien het redelijkerwijs zeker is dat een dergelijke beëindigingsoptie zal worden uitgeoefend).

De Groep bepaalt systematisch de leaseperiode als de periode tijdens dewelke de leaseovereenkomsten niet kunnen worden geannuleerd, plus de perioden die worden gedekt door eventuele verlengingsopties waarvan het redelijk zeker is dat de leasingnemer ze zal uitoefenen en door eventuele beëindigingsopties waarvan het redelijk zeker is dat de leasingnemer ze niet zal uitoefenen.

De leaseverplichting wordt gewaardeerd op basis van de impliciete rentevoet van het contract. Indien de rentevoet niet gemakkelijk kan worden bepaald, gebruikt de Groep zijn 'Incremental Borrowing Rate' (IBR) waarvan wordt aangenomen dat het de theoretische rentevoet is die de Groep zou moeten betalen bij de uitgifte van financiële middelen over een soortgelijke termijn als in de leaseovereenkomst.

Het toepasselijke tarief per contract is voornamelijk afhankelijk van de totale verwachte looptijd van een lease-overeenkomst op de aanvangsdatum (nieuwe lease-overeenkomsten) of de totale verwachte resterende looptijd in geval van een herwaardering van een lease-overeenkomst.

Het bedrag van de leaseverplichting wordt na de aanvangsdatum van de lease opnieuw beoordeeld om rekening te houden met wijzigingen die in de volgende belangrijke gevallen zijn aangebracht:

- een wijziging in de looptijd als gevolg van een wijziging in een contract of een wijziging in de beoordeling van de redelijke zekerheid dat een optie tot verlenging zal worden uitgeoefend of een optie tot beëindiging niet zal worden uitgeoefend.
- Een wijziging in het bedrag van de leasebetalingen, bijvoorbeeld als gevolg van de toepassing van een nieuwe index of rentevoet in geval van variabele betalingen.
- een wijziging in de analyse of een koopoptie zal worden uitgeoefend.
- elke andere contractuele wijziging, bijvoorbeeld een wijziging in de reikwijdte van de lease-overeenkomst of het onderliggende actief.

The leaseschulden zijn opgenomen in de rentedragende schulden (zie toelichting 19).

- **Met een gebruiksrecht overeenstemmend actief**

Een gebruiksrecht wordt opgenomen als een actief, met een overeenkomstige leaseverplichting. De Groep erkent het met een gebruiksrecht overeenstemmend actief op de aanvangsdatum van de leaseovereenkomst (d.i. de datum waarop de lessor het onderliggend actief beschikbaar stelt voor gebruik). Het met een gebruiksrecht overeenstemmende actief wordt gewaardeerd tegen kostprijs verminderd met eventuele geaccumuleerde afschrijvingen en geaccumuleerde bijzondere waardeverminderingverliezen; en aangepast voor eventuele herwaarderingen van de leaseverplichting. De kostprijs van het met een gebruiksrecht overeenstemmende actief bevat het bedrag van de eerste waardering van de leaseverplichting, alle op of voor de aanvangsdatum verrichte leasebetalingen, verminderd met alle ontvangen lease-incentives; en een schatting van de door de Groep te maken kosten van ontmanteling en verwijdering van het onderliggende actief, en van het herstel van het terrein waar het zich bevindt, dan wel van het herstel van het onderliggende actief in de toestand die in de voorwaarden van de leaseovereenkomst is beschreven.

Met het gebruiksrecht overeenstemmende activa worden lineair afschrijven tot het vroegste van de volgende twee momenten: het einde van de gebruiksduur van het onderliggend actief of het einde van de leaseperiode.

De met een gebruiksrecht overeenstemmende activa zijn eveneens onderhevig aan bijzondere waardeverminderingen.

De Groep als een verhuurder (kent een gebruiksrecht over een actief toe aan een klant)

Een contract waarbij de klant niet nagenoeg alle voordelen verkrijgt van het geïdentificeerde actief of waarbij de klant niet het recht heeft om het gebruik van het actief te sturen, kwalificeert niet als een lease-out. Dit is het geval voor modems en decoders die door de Groep worden gebruikt om diensten te verlenen aan de klant. Inkomsten voor deze contracten worden lineair geboekt over de periode van gebruik door de klant en worden opgenomen onder opbrengsten in de winst- en verliesrekening vanwege het operationele karakter.

Leaseovereenkomsten waarbij de Groep vrijwel alle aan de eigendom van het onderliggend actief verbonden risico's en voordelen overdraagt aan de lessee, worden geclassificeerd als financiële leases. Voor financiële leases neemt de Groep een vordering op voor een bedrag dat gelijk is aan de netto-investering in de lease, dit is de bruto-investering in de lease verdisconteerd tegen de impliciete rentevoet van de lease. De Groep heeft geen materiële financiële leasecontracten afgesloten.

Voorzieningen

Voorzieningen worden opgenomen indien de Groep een bestaande wettelijke of feitelijke verplichting heeft die voortvloeit uit gebeurtenissen uit het verleden waarvoor waarschijnlijk een uitstroom van middelen die economische voordelen inhouden, vereist zal zijn om de verplichting af te wikkelen en het bedrag van deze verplichting op betrouwbare wijze kan worden geschat. Een gebeurtenis uit het verleden wordt geacht aanleiding te geven tot een bestaande verplichting indien, rekening houdend met de beschikbare bewijsstukken, het meer dan waarschijnlijk is dat er een bestaande verplichting is op de balansdatum. Het bedrag dat als voorziening wordt opgenomen is de beste schatting van de vereiste kost om de bestaande verplichting op het einde van het boekjaar af te wikkelen. Voorzieningen worden geactualiseerd wanneer het effect van de tijdwaarde van geld belangrijk is. De afwikkeling wordt opgenomen in de financiële kosten.

De totale geraamde kosten vereist voor de ontmanteling en de herstelling in zijn oorspronkelijke staat worden opgenomen als materiële vaste activa en afgeschreven over de volledige gebruiksduur van het actief. Deze totale kost wordt verdisconteerd tot de huidige waarde en geboekt als voorziening. In het geval van verdiscontering, wordt de toename in de voorziening wegens het verstrijken van de tijd geclassificeerd als financieringskosten in de winst- en verliesrekening.

Op aandelen gebaseerde betaling

In eigen-vermogensinstrumenten en in geldmiddelen afgewikkelde, op aandelen gebaseerde betalingstransacties worden opgenomen aan de reële waarde op de toekenningsdatum, rekening houdend met de karakteristieken en voorwaarden waartegen de rechten toegekend worden.

Voor in eigen-vermogensinstrumenten afgewikkelde overeenkomsten wordt de reële waarde als personeelskost erkend over de wachtperiode, samen met een verhoging van de rubriek "vergoedingen in aandelen" in het eigen vermogen, voor wat betreft het vermogensdeel, en een erkenning van een dividendschuld voor het dividenddeel.

De reële waarde van dit recht wordt regelmatig geherwaardeerd wanneer de aandelenopties recht geven op dividenden uitgekeerd na de toewijzing van de opties.

Voor in geldmiddelen afgewikkelde overeenkomsten wordt de reële waarde als personeelskost geboekt over de wachtperiode, samen met een verhoging van de schulden. Schulden worden regelmatig geherwaardeerd om de evolutie van de reële waarden te weerspiegelen.

Wij verwijzen naar Toelichting 35 voor de verklaring van de gebruikte waarderingstechnieken.

Contractverplichtingen

Deze omvatten de verplichting van de Groep om goederen of diensten aan een klant te leveren voor dewelke de Groep reeds een vergoeding heeft ontvangen of waarvan het bedrag verschuldigd is.

Opbrengsten

De Groep beoordeelt bij het aangaan van het contract de goederen of diensten die beloofd zijn in het contract met een klant en identificeert als prestatieverplichting elke belofte om aan de klant een goed of dienst (of een bundel van) te leveren of een reeks van verschillende goederen of diensten die in wezen hetzelfde zijn en die hetzelfde patroon van overdracht aan de klant hebben.

Prestatieverplichtingen worden geïdentificeerd wanneer volgende criteria voldaan zijn:

- het goed of de dienst is in staat onderscheiden te worden: de klant kan het goed of de dienst op zichzelf of samen met andere middelen die gemakkelijk beschikbaar zijn voor de klant, gebruiken
- het goed of de dienst is onderscheiden binnen de context van het contract: een belofte in het kader van een contract is onderscheiden als de Groep van mening is dat het zijn contractuele verplichtingen nakomt door het leveren van de bepaalde belofte onafhankelijk van andere beloftes. Beloften zijn niet onderscheiden in de context van het contract indien deze volgens hun aard worden overgedragen in combinatie met andere beloftes.

Volgende beloften kunnen prestatieverplichtingen zijn afhankelijk van hun aard en de samenhang met andere beloften in het contract:

- Verkeers- en dataverbruiksdiensten; opbrengsten worden erkend op basis van gebruik;
- TV diensten: opbrengsten worden erkend over de contractduur;
- Onderhoudsdiensten: opbrengsten worden erkend over de contractduur;
- Verkoop van materiaal: opbrengsten worden erkend als de klant controle heeft over het materiaal;
- Huur van materiaal: huurinkomsten worden erkend over de contractduur;
- Setup/installatie vergoedingen: opbrengsten worden erkend bij levering;
- IP licenties: opbrengsten worden erkend op moment van transfer naar de klant.

Indien de beloften niet onderscheiden zijn, combineert de Groep deze met andere beloftes in het contract totdat de gecombineerde beloften onderscheiden beloften vormen (d.i. prestatieverplichtingen). Het tijdstip van opbrengsterkenning is gebaseerd op de overdracht naar de klanten van de overheersende belofte in deze bundel.

Wanneer de 'serierichtlijn' van toepassing is, dit is een reeks van onderscheiden goederen of diensten die in wezen hetzelfde zijn en hetzelfde patroon van overdracht aan de klant vertonen, worden deze beschouwd als één prestatieverplichting. Ieder tariefplan post paid en prepaid (Mobile voice, fix voice, internet, TV) wordt daarom beschouwd als één enkele prestatieverplichting.

Indien een contract meerdere prestatieverplichtingen omvat die niet in wezen dezelfde zijn, wordt de transactieprijs toegewezen aan de verschillende prestatieverplichtingen van het contract op basis van de relatieve opzichzelfstaande verkoopprijzen.

Indien een contract opties voor de klant omvat (i.e. unilaterale rechten toegekend aan de klant) om additionele diensten of producten te verwerven met een korting, met inbegrip van verkoopstimulansen, spaarpunten voor klanten, contracthernieuwingsopties of andere kortingen op toekomstige diensten en producten, worden opbrengsten toegewezen aan deze opties in de mate dat deze een materieel recht aan de klant geven, i.e. een unilateraal recht voor de klant om een voordeel te bekomen als gevolg van het aangaan van een contract.

Indien een andere partij betrokken is bij het leveren van goederen of diensten aan een klant, zal de Groep per prestatieverplichting nagaan of de aard van de belofte is om de goederen of diensten zelf te leveren (i.e. de Groep is principaal handelende entiteit) of dat deze goederen en diensten te laten leveren door de andere partij (i.e. de Groep is agent). Indien de Groep optreedt als agent, wordt enkel de commissie erkend als opbrengst.

Bedrijfskosten

De kosten van de verkochte materialen en diensten omvatten de kosten voor de aankoop van het materiaal en de diensten die rechtstreeks verbonden zijn aan de opbrengsten.

De workforce-kosten zijn gerelateerd aan kosten voor eigen personeel en externe personeelsleden.

De bedrijfskosten worden gerapporteerd na aftrek van de door de Groep verrichte werkzaamheden, die worden geactiveerd. Zij worden per aard gerapporteerd.

Incrementele kosten om een contract te bekomen worden gespreid over een periode van 3 jaar voor contracten binnen de residentiële markt en 5 jaar voor contracten binnen de professionele markt.

Toelichting 3. Goodwill

(in miljoen EUR)	Goodwill
Op 31 december 2019	2 477
Omrekeningsverschillen	-13
Op 31 december 2020	2 465
Aankooprijstoe wijzing van Mobile Vikings	114
Omrekeningsverschillen	9
Op 31 december 2021	2 588

In vergelijking met jaar einde 2020 is de goodwill met 123 miljoen EUR gestegen door de acquisitie in 2021 van Mobile Vikings (114 miljoen EUR) alsook door de USD/EUR conversie van de TeleSign goodwill (9 miljoen EUR). TeleSign heeft de US Dollar als functionele valuta.

Goodwill wordt op bijzondere waardevermindering getoetst op het niveau van de operationele segmenten, aangezien de prestaties en de toewijzing van middelen binnen de groep op het niveau van de operationele segmenten gebeurt.

In 2021 werden de operationele segmenten van de Group gherdefinieerd als zijnde Domestic, International Carrier Services en TeleSign (zie toelichting 2).

Na de veranderingen in de operationele segmenten (zoals uitgelegd in toelichting 2) werd:

- De goodwill die voorheen werd toegerekend aan CBU en EBU is nu toegewezen aan het segment Domestic, aangezien dit segment voordeel zal halen uit de bedrijfscombinaties binnen CBU en EBU (die werden opgenomen in Domestic) die de goodwill hebben gegenereerd.
- De goodwill eerder toegewezen aan BICS, wanneer het de controle verwerf over TeleSign werd herverdeeld tussen BICS en TeleSign, pro rata op basis van de verwachte synergieën voor elk van de twee filialen individueel. De synergieën werden geïdentificeerd op de datum van overname van TeleSign door BICS.

Op 31 december 2021 werden alle verworven bedrijfsactiviteiten volledig toegewezen aan één enkel operationeel segment, met uitzondering van de goodwill die voortvloeit uit de verwerving van de zeggenschap over TeleSign door BICS, die in 2021 werd herverdeeld tussen BICS en TeleSign, zoals hierboven uitgelegd.

De boekwaarde van de goodwill is als volgt toegewezen aan de operationele segmenten:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Domestic	2 074	2 188
Internationale Carrierdiensten	252	298
TeleSign	139	102
Totaal	2 465	2 588

Resultaten Goodwill toetsing op bijzondere waardevermindering

TeleSign en North Atlantic Acquisition Corporation kondigden in December 2021 aan dat ze in een definitieve bedrijfscombinatie-overeenkomst hadden afgesloten met de intentie naar de beurs te gaan. Verwacht wordt dat de transactie zal worden afgerond in 2022. De waarde van TeleSign in het kader van deze toekomstige transactie wordt op 1,3 miljard USD geraamd. Deze waarde minus kosten van vervreemding werden door de groep aanzien als de realiseerbare waarde bij het testen van de goodwill toegewezen aan TeleSign op bijzondere waardevermindering.

De reële waarde minus verkoopkosten van TeleSign werd gecategoriseerd in Niveau 3 van de reële waarde hiërarchie, als zijnde het resultaat van een waarderingstechniek waarbij alle inputs, die een significant effect hebben op de geboekte reële waarde, niet gebaseerd zijn op waarneembare marktgegevens. De reële waardering van de entiteit was het resultaat van onderhandelingen tussen de betrokken partijen en werd verder onderbouwd door een waardering die onder meer gebaseerd was op handelsmultiples van aan TeleSign genoteerde sectorgenoten. Veelgebruikte equity multiples in de CPaaS- en Digital Identity-sector omvatten de ondernemingswaarde op basis van omzet en/of brutowinst.

De realiseerbare waarde van de andere operationele segmenten werd geraamd op basis van hun bedrijfswaarde, die werd verkregen door middel van een verdisconteerd vrije-kasstroommodel.

De belangrijkste variabelen die bij de bepaling van de bedrijfswaarde zijn gebruikt, zijn:

- de bedrijfswinst vóór afschrijvingen voor Domestic en directe marge voor BICS ;
- de investeringen ;
- de lange termijn groeivoet;
- de gemiddelde gewogen vermogenskost na belastingen;

De bedrijfswinst vóór afschrijvingen van Domestic is zeer gevoelig voor volgende operationele parameters: aantal klanten per type dienst (TV, vast...), verkeer (indien van toepassing), de netto ARPU per klant voor elk type dienst en de eenheidsprijs van de arbeidskrachten. De waarde verbonden aan deze operationele parameters is het resultaat van een intern proces dat in elk segment en op groepsniveau wordt gevoerd, door het samenbrengen van gegevens van de markt, marktvooruitzichten, en strategieën die de groep overweegt te implementeren om zo adequaat mogelijk voorbereid te zijn op toekomstige uitdagingen.

De directe marge van BICS is voor spraak- en messaging business zeer gevoelig voor de transactievolumes samen met de prijzen voor mobiele terminatie, marktprijzen voor het termineren van verkeer per land, en voor de prijszetting voor mobiliteits- en capaciteitsproducten.

De berekeningen van de bedrijfswaarde van de operationele segmenten zijn gebaseerd op het vijfjarenplan (2022-2026) zoals voorgelegd door het management aan de Raad van Bestuur. De volgende jaren werden geëxtrapoleerd op basis van een groeiratio van 0.4% voor Domestic en 0.0% voor BICS. De groeiratio van Domestic voor de volgende jaren is gelijk aan de gemengde groeicijfers in aanmerking genomen bij de toetsing op bijzondere waardevermindering van 2020 voor de operationele segmenten nu gegroepeerd in het Domestic segment. De groeiratio voor de verschillende segmenten waren tussen 0.0% en 0.5% in 2020.

De vrije kasstromen die in aanmerking werden genomen voor de berekening van de bedrijfswaarde van de activa zijn geraamd op basis van hun huidige toestand en omvatten niet de kasinstromen en uitstromen die verband houden met eventuele toekomstige reorganisaties waartoe de Groep zich nog niet heeft verbonden en deze die de prestaties van de activa verbeteren of verhogen.

Het Vijfjarenplan voorziet geen of bijna geen impact meer van Covid.

De vrije kasstromen van elk operationeel segment werden verdisconteerd aan de hand van specifieke gewogen gemiddelde kapitaalkosten na belastingen.

Bij de raming van deze gewogen gemiddelde kapitaalkosten is rekening gehouden met:

- De specifieke kenmerken van de activiteiten van de bedrijfssegmenten die van segment tot segment voldoende verschillen om afzonderlijke berekeningen te rechtvaardigen.
- Het relatieve gewicht van hun kapitaalstructuurcomponenten en omvatten risicopremie die specifiek is voor hun inherente risico's.
- Andere risico's, zoals het landenrisico, het marktrisico & het sectorrisico (en hoe de Groep zich verhoudt tot de andere bedrijven in hetzelfde land en dezelfde sector), het kredietrisico en het risico van de bedrijfsgrootte. Deze laatste risico's worden verwerkt in de gewogen gemiddelde kapitaalkost, door een zorgvuldige selectie van een risicovrije rentevoet, een bèta, een marktrisicopremie en een kredietspread die aan de entiteit worden gekoppeld.

De berekende gewogen gemiddelde kapitaalkost na belastingen voor de operationele segmenten was:

- Domestic: 3,65% in 2021 en 4,23% in 2020
- BICS: 7,73% in 2021 en 7,99% in 2020

De respectieve gewogen gemiddelde kapitaalkosten vóór belastingen van de operationele segmenten, afgeleid van de gewogen gemiddelde kapitaalkosten na belastingen via een iteratieve methode waren begrepen tussen 5,2% en 8,9% in 2021 en 5,6% en 5,7% in 2020. In 2020 hield deze vork kapitaalkosten vóór belastingen geen rekening met BICS. De Groep herziet jaarlijks het groeipercentage en de gewogen gemiddelde kapitaalkosten in het licht van de markteconomie.

De betrouwbaarheid van het resultaat van de bijzondere waardeverminderingstest hangt ook af van de nauwkeurigheid van de budgetoefening waarop het is gebaseerd. Het vijfjarenplan van de groep geeft de mening van het management weer over het meest waarschijnlijke scenario, gebaseerd op hun inzicht in de evolutie van het bedrijf en de langetermijnstrategie van de onderneming.

Uit een vergelijking van de in 2020 begrote waarden voor het bedrijfsresultaat vóór afschrijvingen en waardeverminderingen van 2021 voor Domestic en de directe marge van BICS met de actuele cijfers blijkt dat de schattingen, alhoewel ambitieus, realistisch of zelfs lichtjes conservatief waren.

Op 31 december 2021 was geen van de goodwill aan een bijzondere waardevermindering onderhevig.

Een gevoeligheidsanalyse van de WACC en het groeipercentage van de eindwaarde afzonderlijk (-0,5%/+ 0,5%) heeft geen risico op waardevermindering aan het licht gebracht.

Toelichting 4. Immateriële vaste activa met bepaalde gebruiksduur

(in miljoen EUR)	Licenties	Klantenbestand en handelsnaam	TV rechten	Vast&Mobiël netwerk	Software toepassingen	Overige immateriële activa en immateriële activa in aanbouw	Totaal
Aanschaffingswaarden							
Op 1 januari 2020	391	919	363	424	2 138	39	4 273
Aanschaffingen	13	0	114	67	223	8	425
Niet langer opgenomen in de balans	0	0	-136	-10	-65	1	-210
Overboekingen	0	-10	0	-4	6	11	3
Omrekeningsverschillen	0	-7	0	0	0	0	-8
Op 31 december 2020	404	901	341	476	2 301	59	4 483
Aanschaffingen	23	0	156	77	253	15	523
Aanschaffingen van dochterondernemingen	0	27	0	0	12	1	40
Niet langer opgenomen in de balans	0	-2	-97	-18	-43	25	-134
Overboekingen	0	0	1	31	-4	-1	27
Omrekeningsverschillen	0	7	0	0	1	0	8
Op 31 december 2021	427	934	401	566	2 521	98	4 946
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen							
Op 1 januari 2020	-263	-705	-253	-308	-1 650	-14	-3 193
Afschrijvingen van het jaar	-33	-52	-117	-44	-204	-5	-456
Niet langer opgenomen in de balans	0	0	136	9	65	0	210
Overboekingen	0	10	0	2	-2	-10	0
Omrekeningsverschillen	0	2	0	0	0	0	3
Op 31 december 2020	-296	-745	-234	-341	-1 791	-29	-3 435
Afschrijvingen van het jaar	-30	-52	-134	-51	-211	-11	-489
Waardeverminderingen	0	0	0	0	-1	0	-1
Aanschaffingen van dochterondernemingen	0	0	0	0	-8	0	-8

Niet langer opgenomen in de balans	0	2	97	17	42	-25	132
Overboekingen	0	0	2	-28	1	-2	-27
Omrekeningsverschillen	0	-3	0	0	-1	0	0
Op 31 december 2021	-326	-797	-269	-404	-1.969	-68	-3.833
Netto boekwaarde per 31 december 2020	108	157	107	135	510	30	1.047
Netto boekwaarde per 31 december 2021	101	137	133	162	551	30	1.113

De aanschafwaarden van de GSM en UMTS licenties omvatten kosten met betrekking tot het Global System for Mobile Communications ("GSM") en het Universal Mobile Telecommunications System ("UMTS").

De Groep bezit de volgende licenties in België:

Aanschaf-fingsjaar	Omschrijving	Aanschaffingswaarde	Netto boekwaarde	Periode	Betalingsmethode	Begin van afschrijving
(in miljoen EUR)						
1998	ILT 2238	2	0	1998 -	afgelopen	1/01/1998
2015	900 MHz spectrum	75	0	2015-2021	over de periode	8/04/2015
2021	900 MHz spectrum	15	3	2021-2022	afgelopen	15/03/2021
2001	UMTS	150	0	2001-2021	afgelopen	1/06/2004
2021	UMTS	7	2	2021-2022	afgelopen	15/03/2021
2011	4G	20	7	2012-2027	afgelopen	1/07/2012
2013	800 Mhz spectrum	120	71	2013-2033	over de periode	30/11/2013
2014	900 MHz spectrum	16	0	2015-2021	over de periode	27/11/2015
2019	800 Mhz sepctrum	2	1	2019-2027	halfjaarlijks	1/01/2019
2019	900 MHz spectrum	2	1	2019-2027	halfjaarlijks	1/01/2019
2019	1800 Mhz spectrum	2	1	2019-2027	halfjaarlijks	1/01/2019
2019	2100 Mhz spectrum	2	1	2019-2033	halfjaarlijks	1/01/2019
2019	2600Mhz spectrum	1	0	2019-2027	halfjaarlijks	1/01/2019
2020	800Mhz spectrum	6	5	2020-2035	voorschot+jaarlijks	1/10/2020
2020	3600Mhz spectrum	8	7	2020-2035	voorschot+jaarlijks	1/10/2020
	Total	427	101			

Immateriële activa verworven in een bedrijfscombinatie hebben betrekking op klantenbestanden, handelsnamen en octrooien, voornamelijk als gevolg van de toewijzing van de aankoopprijs bij de verwerving van de controle door de Groep over BICS en TeleSign. Na de bedrijfscombinatie in 2021 met Mobile Vikings heeft de Groep de reële waarde van het klantenbestand en merk erkend voor 27 miljoen EUR.

In 2021 heeft de Groep TV-rechten verworven ten bedrage van 156 miljoen EUR, voornamelijk uitzendrechten. In juli 2020 hebben de Groep en Eleven een overeenkomst gesloten waarbij de Groep het recht heeft verworven om de specifieke kanalen (nationaal) van de Pro League van Eleven uit te zenden naar zijn klanten. Het contract werd afgesloten voor een duur van 5 jaar. Het contract met Eleven met betrekking tot internationale voetbal evenementen werd verlengd tot 2025. Een immaterieel actief werd geactiveerd voor de uitzendrechten met betrekking tot het seizoen 2021/2022. Toekomstige betalingsverplichtingen in verband met toekomstige seizoenen worden vermeld als investeringsverplichtingen in toelichting 34.

Toelichting 5. Materiële vaste activa

(in miljoen EUR)	Terreinen en gebouwen	Vast netwerk	Mobiel netwerk	Netwerk voor geconvergeerde diensten	Technische uitrusting	Overige materiële vaste activa en activa in aanbouw	Totaal
Aanschaffingswaarden							
Op 1 januari 2020	546	8 421	1 415	33	1 552	287	12 254
Aanschaffingen	7	421	57	8	113	22	628
Niet langer opgenomen in de balans	-8	-206	-21	0	-140	-12	-388
Overboekingen	-6	-1	2	1	28	-26	-3
Op 31 december 2020	538	8 634	1 453	43	1 553	270	12 490
Aanschaffingen	6	553	82	6	100	9	756
Aanschaffingen van dochterondernemingen	0	0	0	0	1	-1	0
Niet langer opgenomen in de balans	-3	-95	-5	-1	-303	-2	-407
Overboekingen	0	-1	6	-11	-10	-12	-27
Omrekeningsverschillen	0	0	0	0	1	0	1
Op 31 december 2021	541	9 091	1 535	37	1 342	265	12 812
Afschrijvingen							
Op 1 januari 2020	-311	-6 300	-1 005	-15	-1 254	-241	-9 127
Afschrijvingen van het jaar	-20	-316	-117	-5	-113	-8	-579
Niet langer opgenomen in de balans	7	206	21	0	139	12	385
Overboekingen	2	0	0	-1	-1	0	0
Op 31 december 2020	-322	-6 409	-1 101	-21	-1 229	-238	-9 320
Afschrijvingen van het jaar	-17	-321	-141	-6	-122	-7	-614

Aanschaffingen van dochterondernemingen	0	0	0	0	-1	0	-1
Niet langer opgenomen in de balans	2	95	5	1	304	2	408
Overboekingen	0	1	0	2	24	0	27
Op 31 december 2021	-337	-6 634	-1 237	-24	-1 025	-244	-9 500
Netto boekwaarde per 31 december 2020	216	2 225	352	22	323	32	3 169
Netto boekwaarde per 31 december 2021	204	2 457	298	13	316	22	3 311

De stijging van de materiële vaste activa met 142 miljoen EUR (tot 3.311 miljoen EUR) is voornamelijk het gevolg van de versnelling van de fiber uitrol, de start van de upgrade van het mobiele netwerk en de consolidatie en investeringstoename binnen IT Transformatie. Deze investeringen dragen bij tot de ambities van de Groep inzake groei en efficiëntie.

Per december 2021 bedroeg de aanschaffingswaarde van volledig afgeschreven materiële vaste activa die nog in gebruik zijn 6.820 miljoen EUR, waarvan het grootste deel technische uitrusting betreft, en uitrusting gelinkt aan het netwerk.

Toelichting 6. Leasing

De Groep heeft leasecontracten voor verschillende activa, waaronder gebouwen (kantoren, winkels, technische gebouwen, ...), voertuigen (utilitaire voertuigen en wagens voor sales & management) en faciliteiten voor de installatie van mobiele communicatieapparatuur. Deze huurcontracten hebben over het algemeen een looptijd van 4 tot 15 jaar. De gemiddelde leasetermijn is 9 jaar.

De boekwaarden van de met een gebruiksrecht overeenstemmende activa en de bewegingen gedurende de periode worden hieronder weergegeven

(in miljoen EUR)	Gebouwen	Faciliteiten voor mobiele communicatie	Voertuigen	Andere	Totaal
Op 1 januari 2020	153	93	54	6	307
Nieuwe contracten	11	6	14	0	31
Afschrijvingen	-26	-29	-23	-4	-82
Contract modificaties/stopzettingen en herbeoordelingen	7	20	0	2	29
Op 31 december 2020	145	91	45	4	285
Nieuwe contracten	5	6	21	2	34
Afschrijvingen	-25	-33	-22	0	-80
Contract modificaties/stopzettingen en herbeoordelingen	10	25	-1	0	34
Op 31 december 2021	135	89	43	7	274

In 2020 betroffen de wijzigingen van contracten voornamelijk het mobiele netwerk. Bij de gebouwen was de verlenging van het contract voor het warehouse in Courcelles de belangrijkste wijziging.

In 2021 worden de contracten voor mobiele locaties verder verlengd. Als gevolg van het digitaliseringsproces is het aantal winkels verder afgenomen, terwijl andere contracten voor gebouwen werden verlengd. De contracten voor auto's worden over het algemeen niet verlengd, maar vervangen door nieuwe contracten.

De boekwaarden van de leaseverplichtingen en de mutaties gedurende de periode worden hieronder weergegeven:

(in miljoen EUR)	Gebouwen	Faciliteiten voor mobiele communicatie	Voertuigen	Andere	Sub-leases	Totaal
Op 1 januari 2020	148	91	54	7	8	307
Nieuwe contracten	11	6	14	0	0	31
Contract modificaties/stopzettingen en herbeoordelingen	11	15	0	1	1	28
Intrestkosten	1	1	0	0	0	2
Terugbetalingen	-27	-30	-24	-4	0	-84
Op 31 december 2020	144	83	44	5	8	284

Nieuwe contracten	5	6	21	2	0	34
Contract modificaties/stopzettingen en herbeoordelingen	10	24	1	1	0	35
Intrestkosten	1	1	0	0	0	2
Terugbetalingen van het kapitaal	-25	-28	-24	-3	0	-80
Terugbetalingen van de interesten	-1	-1	0	0	0	-2
Op 31 december 2021	134	85	42	5	8	273
Deel op korte termijn	23	23	19	2	3	69
Deel op lange termijn	111	62	24	3	5	204

Er is geen materiële toekomstige uitstroom van kasmiddelen met betrekking tot leaseovereenkomsten met aanvangsdatum na 31 december 2021.

(in miljoen EUR) 2020 2021

(in miljoen EUR)

Afschrijvingen	-82	-80
Intrestkosten	-2	-2
Totaal	-84	-82

De Groep had volgende kasuitstromen voor leases

Terugbetalingen van de leaseschulden (kasuitstroom voor financieringsactiviteiten)	-82	-79
Intrestkosten (in de operationele kasstroom)	-2	-2
Totaal	-84	-82

De vervaldagtabel van de niet-verdisconteerde verwachte toekomstige kasstromen voor de leaseverplichtingen wordt hieronder weergegeven:

Op 31 december 2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027-2048	Total
(in miljoen EUR)								
Niet- verdisconteerde leasebetalingen	71	55	44	32	25	19	50	296
Op 31 december 2021								
Niet- verdisconteerde leasebetalingen		71	54	41	31	24	60	281

Toelichting 7. Contractkosten

De contractkosten omvatten hoofdzakelijk commissies betaald aan de dealer voor het verwerven van post-paid-contracten. Deze kosten houden rechtstreeks verband met deze contracten, worden alleen gemaakt omdat de Groep contracten is aangegaan, en zullen naar verwachting worden gerecupereerd over de duur van het contract.

Voor commissies met betrekking tot het verwerven van mobiele prepaid klanten paste de Groep de praktische oplossing toe zoals voorzien in IFRS 15, waardoor incrementele kosten voor het verkrijgen van een contract in resultaat worden erkend in de mate dat deze kosten anderszins zouden worden uitgesteld over een periode van 1 jaar of minder.

Het actief wordt lineair gespreid over 3 jaar voor contracten behorende tot de residentiële markt en 5 jaar voor contracten behorende tot het bedrijfssegment. Het uitstellen van deze kosten wordt geboekt naar hun aard zijnde 'aan omzet gerelateerde materialen en diensten'.

De evolutie van de contractkosten is als volgt:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Saldo op 1 januari	113	108
Afname/Toename van de contractactiva met betrekking tot bestaande contracten in de openingsbalans		
Normale evolutie	-68	-66
Nieuwe contract kosten	63	68
Saldo op 31 december	108	110

Het gedeelte van het saldo per 31 december 2020 en 2021 van de contractkosten dat op minder dan één jaar is overgedragen en het gedeelte dat op meer dan één jaar is overgedragen, is als volgt:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Contractkosten	108	110
Overgedragen binnen 12 maand	55	55
Overgedragen op meer dan 12 maand	54	55

Toelichting 8. Deelnemingen in dochterondernemingen, joint ventures en geassocieerde ondernemingen

Toelichting 8.1. Deelnemingen in dochterondernemingen

De geconsolideerde jaarrekening omvat de jaarrekeningen van Proximus NV en haar dochterondernemingen zoals opgenomen in de volgende tabel:

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	2020	2021
Proximus NV van Publiek Recht	Koning Albert-II-laan 27 1030 Brussel BTW BE 0202.239.951	België	Moedermaatschappij	
PXS Re	Rue de Merl 74 2146 Luxemburg	Luxemburg	100%	100%
Connectimmo NV	Koning Albert-II-laan 27 1030 Brussel BTW BE 0477.931.965	België	100%	100%
Proximus Media House (PmH)	Carlstraat 2 1140 Evere BTW BE 0875.092.626	België	100%	100%
Telindus - ISIT BV	Krommewetering 7 3543 AP Utrecht	Nederland	100%	100%
Proximus Luxembourg SA	18 rue du Puits Romain 8070 Bertrange	Luxemburg	100%	100%
Proximus ICT NV	Koning Albert II laan 27 1030 Brussels BTW BE 0826.942.915	België (2)	100%	100%
Proximus ICT - Expert Community CVBA	Ferdinand Allenstraat 38 3001 Heverlee BTW BE 0841.396.905	België	82%	100%
Proximus OPAL NV	Koning Albert-II-laan 27 1030 Brussel BTW BE 0861.585.672	België	100%	100%
Be-Mobile SA	Kardinaal Mercierlaan 1A 9090 Melle BTW BE 0881.959.533	België	93%	93%
Mediamobile Nordic OY	Äyritie 8B 01510 Vantaa, Finland FI 23364202	Finland	100%	100%
Mediamobile SA	Rue du Gouverneur Général Eboué 24 F-92130 Issy Les Moulineaux	Frankrijk	100%	100%
Flitsmeister BV	Landjuweel 24 3905 PG Veenendaal	Nederland	93%	93%
Cascador BV	Kardinaal Mercierlaan 1, bus A 9090 Melle VAT BE 0648 964 048	België	100%	100%

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	2020	2021
Scarlet Belgium NV	Carlstraat 2 1140 Evere BTW BE 0447.976.484	België	100%	100%
ClearMedia NV	Merksemsesteenweg 148 2100 Deurne BTW BE 0831.425.897	België	100%	100%
Davinsi Labs NV	Borsbeeksebrug 28/2verd 2600 Antwerpen BTW BE 0550.853.793	België	100%	100%
Unbrace BV	Merksemsesteenweg 148 2100 Deurne BTW BE 0867.696.771	België (3)	100%	0%
Belgacom International Carrier Services Mauritius Ltd	Chancery House 5th floor , Lislet, Geoffrey Street Port Louis 1112-07	Mauritius (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services NV	Koning Albert-II-laan 27 1030 Brussels BTW BE 0866.977.981	België (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services Deutschland G.M.B.H.	Eichweisenring 11 70567 Stuttgart	Duitsland (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services UK Ltd	2 New Bailey, 6 Stanley Street, Salford Greater Manchester M3 5GS	Verenigd Koninkrijk (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services Nederland BV	Wilhelminakade 173, unit 41 32 3072 AP Rotterdam	Nederland (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services North America Inc	Corporation trust center - 1209 Orange street USA - 19801 Willington Delaware	Verenigde Staten van Amerika (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services Asia Pte Ltd	80 Robinson Road #02-00 Singapore 068898	Singapore (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services (Portugal) SA	Avenida da Republica, 50, 10de verdieping 1069-211 Lisboa	Portugal (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services Italia Srl	Via della Moscova 3 20121 Milano	Italië (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services Spain SL	Calle Salvatierra, 4, 2c 28034 Madrid	Spanje (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services Switzerland AG	Gesellschaftsstrasse 27 3001 Bern	Zwitserland (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services Austria GMBH	Wildpretmarkt 2-4 1010 Wien	Oostenrijk (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services Sweden AB	Drottninggatan 30 411-14 Goteborg	Zweden (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services JAPAN KK	#409 Raffine Higashi Ginza, 4-14 Tsukiji 4 - Chome - Chuo-ku Tokyo 104-0045	Japan (1)	58%	100%

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	2020	2021
Belgacom International Carrier Services China Ltd	Hopewell Centre - level 54 183, Queen's road East Hong Kong	China (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Ghana Ltd	20 Jones Nelson Road, Adabraka, PO Box GP 821 Accra	Ghana (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services Australia Pty Ltd	1 Margaret Street - Level 11 Sydney NSW 2000 Australië	Australië (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services Dubai FZ-LLC	Dubai Internet City Premises 306 - Floor 03- Building 02 -PO box 502307 Dubai	Verenigde Arabische Emiraten (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services South Africa Proprietary Ltd	Central Office Park n°5 257 Jean Avenue, Centurion Gauteng 0157	Zuid Afrika (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services Kenya Ltd	5th Floor, West Wing, ICEA Lion Center Riverside Park, PO Box 10643 00100 Nairobi	Kenia (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services France SAS	Rue du Colonel Moll 3 75017 Paris	Frankrijk (1)	58%	100%
Belgacom International Carrier Services Malaysia	Level 6, Menara 1 Dutamas Solaris Dutamas, No. 1 Jalan Dutamas 1, 50480 Kuala Lumpur No. 202001015524 (1371844-D)	Maleisië (1)	58%	100%
TeleSign Holdings Inc	13274 Fiji Way , Suite 600 Marina del Rey, CA 90292	Verenigde Staten van Amerika	58%	100%
TeleSign Corporation	13274 Fiji Way , Suite 600 Marina del Rey, CA 90292	Verenigde Staten van Amerika	58%	100%
TeleSign UK	2 New Bailey, 6 Stanley Street, Salford Greater Manchester M3 5GS	Verenigd Koninkrijk	58%	100%
TeleSign Mobile Ltd	2 New Bailey, 6 Stanley Street, Salford Greater Manchester M3 5GS	Verenigd Koninkrijk	58%	100%
TeleSign Doo	Tresnjnog cveta 1 11070 Novi Beograd	Servië	58%	100%
TeleSign Netherlands B.V.	2 New Bailey, 6 Stanley Street, Salford Greater Manchester M3 5GS	Verenigd Koninkrijk	58%	100%
TeleSign Singapore Pte. Ltd.	1 Robinson Road, #17-00 AIA Tower Singapore (048542)	Singapore	58%	100%
TeleSign (Beijing) Technology Co., Ltd.	Office 1551, 15/F, Office Building A, Parkview Green, 9 Dongdaqiao Road, Chaoyang District Beijing 100020	China	58%	100%
Codit Holding BV	Gaston Crommenlaan 14, box 301 9050 Ledeberg VAT BE 662.946.401	België	100%	100%
Codit BV	Gaston Crommenlaan 14, box 301 9050 Ledeberg VAT BE 0471.349.823	België	100%	100%

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	2020	2021
Codit Switzerland AG	The Circle 6 8058 Zurich VAT CHE-335.776.516	Zwitserland	100%	100%
Codit Integration Ltd.	Landmark House, Station Road RG27 9HA Hook (Hampshire) VAT GB 241.5781.10	Verenigd Koninkrijk	100%	100%
Codit Managed Services BV	Gaston Crommenlaan 14, box 301 9050 Ledeberg VAT BE 0835.734.875	België	100%	100%
Codit Mare Limited	International House, Mdina Road BKR 3000 Mriehel C55412	Malta	100%	100%
Codit Nederland B.V	Atoomweg 350, 3542AB Utrecht	Nederland	100%	100%
Votijnit Lda. (Codit Portugal)	Rua de Igreja n° 79-Aveiro Business Center N Senhora de Fatima 3810-744 Aveiro NIPC 510.595.251	Portugal	100%	100%
Codit Software Limited	International House, Mdina Road BKR 3000 Mriehel C64225	Malta	100%	100%
Codit France S.A.S.	18, Boulevard Malesherbes 75008 Paris 08 VAT FR 0478.300.189	Frankrijk	100%	100%
UMBRiO Holding BV	Bisonspoor 3002-A501 3605 LT Maarssen	Nederland	100%	100%
Mobile Vikings NV	Kempische Steenweg 309 - bus1 3500 Hasselt BTW BE 0886.946.917	België (4)	0%	100%

(1) Onderneming binnen de BICS Groep

(2) Voorheen Proximus Spearit NV genoemd

(3) Entiteit in Codit BV gefuseerd

(4) Entiteit verworven in 2021

Toelichting 8.2. Details van dochterondernemingen met belangrijke belangen zonder overheersende zeggenschap.

In februari 2021 verwierf de Groep 42,4% minderheidsbelang in BICS van MTN en Swisscom. Aangezien Proximus reeds vóór deze transactie zeggenschap had over BICS, is het negatieve verschil tussen de betaalde vergoeding (217 miljoen EUR) en de boekwaarde van minderheidsbelangen (126 miljoen EUR) in mindering gebracht van het eigen vermogen toerekenbaar aan de moedermaatschappij.

Minderheidsaandeelhouders hebben 7,26% minderheidsbelang in Be-Mobile. De Groep heeft aan deze minderheidsaandeelhouders een put option toegekend op hun belangen en houdt een call-optie onder dezelfde voorwaarden en tegen dezelfde prijs. De Groep boekte een brutoschuld tot aan de verwachte uitoefenprijs van de put-optie. Deze financiële verplichting wordt gewaardeerd tegen de reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening.

In juli 2021 heeft de Groep een nieuwe aandeelhoudersovereenkomst gesloten met Be-Mobile wat heeft geleid tot een herwaardering van de put optie (stijging van 1 miljoen EUR tot 3 miljoen EUR) als gevolg van de wijziging in de methodologie voor de berekening van de uitoefenprijs van de putoptie die aan de voormalige minderheidsbelangen is toegekend. Zoals in de vorige overeenkomst heeft Proximus een call-optie op deze aandelen, met dezelfde uitoefeningsvoorwaarden als de put optie.

Toelichting 8.3. Deelneming in gezamenlijke bedrijfsactiviteiten

De Groep heeft een materiële gezamenlijke bedrijfsactiviteit in Mwingz gevestigd Bld Simon Bolivar 34 in 1000 Brussel (BTW BE 0738 987 372). In november 2019 sloten Proximus en Orange België een strategische overeenkomst af om een deel van hun mobiele toegangsnetwerk te delen. Het gedeelde mobiele toegangsnetwerk wordt gepland, gebouwd en beheerd door dit gezamenlijke bedrijf, dat 50/50 eigendom is van Proximus en Orange Belgium en dat in april 2020 zijn diensten aan de aandeelhouders heeft opgestart. De overeenkomst is gebaseerd op de volgende principes:

- De operatoren delen contractueel de controle over de overeenkomst, d.w.z. dat beslissingen over de relevante activiteiten unanieme instemming van de partijen vereisen
- Mwingz levert uitsluitend diensten aan de moedermaatschappijen.

In haar geconsolideerde jaarrekening neemt de Groep Mwingz op als een gezamenlijke bedrijfsactiviteit en erkent haar aandeel in de activa en passiva op basis van haar eigendomsbelang en haar aandeel in de kosten van Mwingz van derden. Inkomsten uit de verkoop van diensten van de gezamenlijke operatie aan Proximus en Orange Belgium worden geëlimineerd.

Toelichting 8.4. Deelnemingen in geassocieerde ondernemingen

De Groep heeft volgende belangen in geassocieerde ondernemingen en joint ventures:

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	Aandeel van de Groep	
			2020	2021
Belgian Mobile ID SA/NV	Sinter-Goedeleplein 5 1000 Brussel VAT BE 541.659.084	België	15%	15%
Synductis CV	Brusselsesteenweg 199 9090 Melle VAT BE 502.445.845	België	17%	17%
<u>Experience@work CV</u>	Minderbroedersgang 12 2800 Mechelen VAT BE 627.819.632	België	30%	30%
Tessares SA/NV	Avenue Jean Monnet 1 1348 Ottignies-Louvain-la-Neuve VAT BE 600.810.278	België	23%	23%
Co.station Belgium NV	Sinter-Goedeleplein 5 1000 Brussel VAT BE 599.786.434	België	20%	20%
Fiberklaar Midco BV	Raymonde de Larocheaan 13 9051 Sint-Denijs-Westrem VAT BE 760.489.106	België	50%	50%
Fiberklaar BV	Raymonde de Larocheaan 13 9051 Sint-Denijs-Westrem VAT BE 760.540.475	België	50%	50%
ILeco NV	Kleinhoefstraat 6 2440 Geel VAT BE 471.967.356	België (4)	0%	38%
Belgian Parking Register NV	Kardinaal Mercierlaan 1A 9090 Melle VAT BE 0778.406.687	België (4)	0%	50%
Unifiber Midco SA	Waterloo Office Park Drève Richelle 161 D, Boite 20 1410 Waterloo 0771.814.647 RPR/RPM	België (4)	0%	50%
Unifiber SA	Waterloo Office Park Drève Richelle 161 D, Boite 20 1410 Waterloo 0771.870.372 RPR/RPM	België (4)	0%	50%
Ads&Data	Harensessteenweg 226 1800 Vilvoorde VAT BE 0809.309.701	België (4)	0%	50%

(4) Entiteit verworven in 2021

Als onderdeel van de Delta Fiber-overeenkomst voor het noordelijke deel van België werd in december 2020 een nieuwe entiteit opgericht onder de naam Nexus Midco BV met als doel het ontwerpen, bouwen en onderhouden van dat netwerk. De naam van de entiteit werd in het eerste kwartaal gewijzigd in Fiberklaar Midco BV en Proximus droeg EUR 30 miljoen in contanten bij aan zijn kapitaal. Proximus bezit 49,9% van de entiteit, die wordt verwerkt volgens de vermogensmutatiemethode.

Het glasvezelpartnerschap voor het zuidelijke deel van België werd in juli 2021 door de Europese autoriteiten goedgekeurd en de nieuwe entiteit Unifiber werd onmiddellijk opgericht. Proximus heeft EUR 10 miljoen in contanten ingebracht in het kapitaal en bezit 49,99% van de entiteit. Unifiber wordt ook verwerkt volgens de vermogensmutatiemethode.

Per 31 december 2021 is de som van alle individuele immateriële geassocieerde ondernemingen als volgt:

(EUR miljoen)	2020	2021
Boekwaarde	0	34
Verlies door voortzetting activiteiten	-1	-10

Toelichting 8.5. Aanschaffingen en verkopen van dochterondernemingen, joint ventures en geassocieerde ondernemingen

Verwervingen in 2021

Mobile Vikings

Na de positieve beslissing van de Belgische mededingingsautoriteit in juni 2021, verwierf de Groep een 100% belang in Mobile Vikings NV voor een bedrag van 128 miljoen EUR na aftrek van verworven cash.

De voltooiing van de toerekening van de aankoopprijs heeft geleid tot de opname, tegen hun reële waarde op de overnamedatum, van vaste activa, bestaande uit het klantenbestand en het merk, voor een bedrag van EUR 27 miljoen. De boekwaarde van de andere verworven activa en passiva stemt overeen met hun reële waarde op de overnamedatum.

Dientengevolge heeft de Groep een goodwill van 114 miljoen EUR opgenomen.

De reële waarde van de identificeerbare activa en passiva van Mobile Vikings op de overnamedatum wordt als volgt gedetailleerd (in miljoen euro):

	Reële waarde erkend op verwevingsdatum
Immateriële vaste activa met beperkte levensduur	31
Uitgestelde belastingvorderingen	1
Handelsvorderingen	6
Beleggingen en geldmiddelen en kasequivalenten	24
TOTAAL ACTIVA	63
Uitgestelde belastingsschulden	-7
Handelsschulden	-15
Belastingsschulden	-1
Overige kortlopende schulden en overige te betalen bedragen	-2
Totaal minderheidsbelangen en schulden	-24
Netto verworven activa	39
Vergoeding	153
Goodwill ontstaan bij de verwerving	114
Betaalde vergoeding	153
Netto verworven geldmiddelen van de dochteronderneming (na aftrek van de lening)	24
Netto kasuitstroom	128

Zeggenschap over BICS/TeleSign

De Groep had tot februari 2021, 57,6% van de BICS/TeleSign aandelen en 57,6% van de stemrechten op de aandeelhoudersvergadering van BICS. De Groep concludeerde dat zij zeggenschap had over BICS/TeleSign dankzij de besluitvormingsregels en de procedures voor impasses voorzien in de aandeelhoudersovereenkomst van 1 januari 2010.

In overeenstemming met de overeenkomst van 9 februari 2021 verwierf Proximus op 23 februari 2021 het 42,4% aandeel van de minderheidsaandeelhouders van BICS/TeleSign, (MTN 20% en Swisscom 22,4%) voor een totale vergoeding in contanten van 217 miljoen EUR en bezit nu 100% van de aandelen.

Fiberklaar en Unifiber

Proximus en delta Fiber tekenden in maart 2021 een samenwerkingsovereenkomst met het oog op het versnellen van de uitrol van glasvezel in Vlaanderen. Proximus bezit 49,9% van Fiberklaar, dat volgens de vermogensmutatiemethode wordt geconsolideerd (see note 8.3).

In juli 2021 werd hetzelfde project ontwikkeld in Wallonië dankzij de oprichting van de joint venture Unifiber, die tot stand is gekomen via een partnerschap tussen Proximus en Eurofiber. Proximus bezit 49,99% van Unifiber, dat wordt opgenomen volgens de vermogensmutatiemethode (zie toelichting 8.3).

De "geldmiddelen betaald voor de verwerving van andere deelnemingen" gerapporteerd in de netto geldmiddelen gebruikt in investeringsactiviteiten omvatten EUR 40 miljoen voor Fiberklaar en Unifiber en EUR 4 miljoen voor investeringen in andere geassocieerde deelnemingen

Verwervingen in 2020

In april 2020 is Mwingz een gezamenlijk bedrijf, 50/50 eigendom van Proximus en Orange Belgium, gestart met zijn diensten aan zijn aandeelhouders (zie toelichting 8.3).

Toelichting 9. Beleggingen in eigenvermogensinstrumenten gewaardeerd tegen reële waarde

Op 31 december 2021 en 2020 had de Groep deelnemingen in niet-beursgenoteerde ondernemingen met een reële waarde van minder dan 1 miljoen EUR.

De Groep heeft ervoor gekozen om deze belangen bij de eerste opname te classificeren als gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van niet-gerealiseerde resultaten, aangezien ze niet worden aangehouden met het oog op verhandeling, maar zijn verworven met een strategische langetermijnvisie.

Toelichting 10. Winstbelasting

(in miljoen EUR)

Per 31 december

	2020	2021
Versnelde afschrijvingen	-60	-45
Reële waardeaanpassingen met betrekking tot acquisities	-35	-33
Statutaire voorziening, niet weerhouden onder IFRS	-6	-7
Herwaardering van financiële instrumenten naar reële waarde	-1	-2
Uitgestelde belastingen op de verkopen van materiële vaste activa	-8	-7
Vergoedingen na uitdiensttreding, beëindigingsvoordelen en andere voordelen	0	-7
Uitgestelde belastingen op contractactiva en contractkosten	-52	-56
Andere	-4	-2
Bruto uitgestelde belastingschulden	-166	-159
Reële waardeaanpassingen van materiële vaste activa	14	12
Vergoedingen na uitdiensttreding, beëindigingsvoordelen en andere voordelen	30	0
Overdraagbare fiscale verliezen	6	3
Voorzieningen voor risico's en lasten	11	12
Andere	2	2
Bruto uitgestelde belastingvorderingen	63	29
De netto uitgestelde belastingvorderingen/(schulden), gegroepeerd per wettelijke entiteit, zijn als volgt:		
Netto uitgestelde belastingschulden	-115	-136
Netto uitgestelde belastingvorderingen	12	6

De bewegingen in de uitgestelde belastingposities in 2021 zijn als volgt:

(in miljoen EUR)

Op 31 december 2020	-103
Beweging tgv de toewijzing van de aankoopvergoeding	-6
Daling erkend via de niet-gerealiseerde resultaten	-32
Beweging erkend via de resultatenrekening	12
Op 31 december 2021	-129

De bewegingen in de uitgestelde belastingposities in 2020 zijn als volgt=

(in miljoen EUR)

Op 31 december 2019	-95
Daling erkend via de niet-gerealiseerde resultaten	6
Beweging erkend via de resultatenrekening	-15
Op 31 december 2020	-103

De uitgestelde belastingkost 2021 in de resultatenrekening is voornamelijk het gevolg van de bijkomende afschrijvingen erkend in BGAAP op sommige netwerkcomponenten en van de degressieve afschrijvingen toegepast in BGAAP op aanschaffingen van materiële vaste activa en broadcasting immateriële vaste activa in 2018 en 2019. Deze kost wordt gedeeltelijk gecompenseerd door de afname van de uitgestelde belastingverplichting op reële waardeaanpassing bij acquisities

De uitgestelde belastingvorderingen op reële waardeaanpassing van vaste activa hebben voornamelijk betrekking op de eliminatie van de winst die voortvloeit uit de intragroepsverkoop tegen reële waarde van bepaalde vaste activa.

Er zijn geen uitgestelde belastingvorderingen opgenomen voor verliezen van dochterondernemingen die al enkele jaren verlieslatend zijn. Cumulatieve overgedragen fiscale verliezen en belastingverminderingen beschikbaar voor dergelijke bedrijven bedroegen 50 miljoen EUR op 31 december 2021 (25 miljoen EUR in 2020), waarvan 39 miljoen EUR geen vervaldatum heeft en 10 miljoen EUR een vervaldatum na 2023 heeft.

De uitgestelde belastingopbrengsten/(kosten) in de resultatenrekening betreffen:

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2020	2021
Versnelde afschrijvingen	-21	14
Reële waardeaanpassingen met betrekking tot acquisities	12	10
Herwaardering van financiële instrumenten naar reële waarde	-1	-4
Uitgestelde belastingen op de verkopen van materiële vaste activa	3	1
Reële waardeaanpassingen van materiële vaste activa	-2	-2
Vergoedingen na uitdiensttreding, beëindigingsvoordelen en andere voordelen	0	-2
Overdraagbare fiscale verliezen	1	-4
Contractactiva en contractkosten	-5	-4
Andere	-3	3
Uitgestelde belastinglasten van het jaar	-15	12

De geconsolideerde resultatenrekening omvat de volgende belastinglasten:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Courante winstbelastingen		
Courante winstbelastingen van het jaar	-160	-149
Uitgestelde belastingen	-15	12
Winstbelastingen geboekt in de geconsolideerde resultatenrekening	-174	-137

De aansluiting tussen de belastinglasten berekend aan het wettelijke tarief voor winstbelasting en de belastinglasten aan het effectieve tarief van de groep voor elk van de twee afgesloten jaren, is als volgt:

(in miljoen EUR)	2020	2021
Winst vóór belastingen	756	581
Tegen de Belgische wettelijke aanslagvoet van 25%	189	145
Niet-belastbare winst uit dochterondernemingen	-23	-20
Fiscaal niet-aftrekbare uitgaven	10	10
Niet-aftrekbare verliezen van dochterondernemingen	1	7
Andere	-3	-6
Belastingkost	174	137
Reële aanslagvoet	23,04%	23,51%

Het effectieve inkomstenbelastingtarief voor 2021 bedraagt 23,51%, wat hoger is dan het effectieve inkomstenbelastingtarief van 23,04% in 2020. Dit is hoofdzakelijk het gevolg van het verlies van uitgestelde belastingvorderingen op de voorwaarts gecompenseerde fiscale verliezen van groepsentiteiten.

De niet-belastbare inkomsten van dochterondernemingen resulteren voornamelijk uit de toepassing van algemene beginselen van de belastingwetgeving, zoals de aftrek van innovatie-inkomsten die in België van toepassing is.

De niet-aftrekbare uitgaven voor de inkomstenbelasting in 2021 hebben voornamelijk betrekking op diverse uitgaven die fiscaal niet toegestaan zijn.

Toelichting 11. Activa en schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen

De Groep heeft verschillende plannen waarvan hieronder een overzicht wordt weergegeven:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Beëindigingsvoordelen en bijkomende vergoedingen in verband met herstructureringsprogramma's	209	140
Aanvullende pensioenplannen nettoschuld / (nettoactiva)	67	-79
Andere pensioen plannen	0	1
Andere vergoedingen na uitdiensttreding andere dan pensioenen	368	365
Nettoactiva opgenomen in de balans	0	79
Nettoschuld opgenomen in de balans	645	508
Nettoschuld (korte termijn)	86	62
Nettoschuld (lange termijn)	559	447

De berekening van de netto schuld is gebaseerd op de veronderstellingen die werden vastgelegd op balansdatum. De veronderstellingen voor de verschillende plannen werden bepaald op basis van macro-economische gegevens en de specifieke voorwaarden inzake duur en begunstigden van elk plan.

De disconteringsvoet die gebruikt wordt voor de waardering van pensioenplannen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsplannen is gebaseerd op het rendement van hoogwaardige ondernemingsobligaties uit de Eurozone met een looptijd die overeenkomt met de looptijd van dergelijke plannen.

De toename in de nettokasstroom uit bedrijfsactiviteiten resulterend uit de pensioenverplichting, andere vergoedingen na uitdiensttreding en ontslagvergoedingen is het gevolg van lagere betalingen in 2021 ten opzichte van 2020 voor de regelingen inzake Early Leave Plan en Fit for Purpose plan.

Toelichting 11.1. Beëindigingsvoordelen en bijkomende vergoedingen in verband met herstructureringsprogramma's

Beëindigingsvoordelen en bijkomende vergoedingen in deze toelichting hebben betrekking op werknemersherstructureringsprogramma's. Er worden geen fondsbeleggingen opgebouwd voor deze voordelen.

In 2007 heeft de Groep een vrijwillig programma van externe mobiliteit naar de Belgische Staat geïmplementeerd voor haar statutaire werknemers en een programma voor statutaire werknemers die medisch ongeschikt zijn. Volgens de bepalingen van dit plan zal de Groep vergoedingen betalen tot aan pensioendatum van de deelnemer.

In 2016 heeft de Groep een vrijwillig vertrekplan (Early Leave Plan) geïmplementeerd welk voorziet in de mogelijkheid om vervroegd de prestaties te beëindigen vanaf 60 jaar (of 58 voor een kleine groep). Voor bepaalde deelnemers aan het herstructureringsplan voor vervroegde uittreding worden de uitkeringen betaald vanaf de leeftijd van 60 jaar tot de vroegste pensioneringsdatum. Voor degenen

die aan het plan deelnemen vóór de leeftijd van 60 jaar en die derhalve tot 60 jaar in dienst bleven, werden de kosten van het plan opgenomen voor de nog te presteren diensttijd tussen het moment van toetreding tot het programma en 60 jaar. De kosten evolueren met de index. De discontovoet en de omzet worden verondersteld nul te zijn.

In 2019 heeft Proximus zijn transformatieplan Fit for Purpose (FFP) opgestart. Een analyse op basis van de toekomstige uitdagingen van het bedrijf heeft geleid tot de identificatie van activiteitsdomeinen die ofwel moesten aangepast worden ofwel verdwijnen. In deze context verlieten 1.347 FTE Proximus. De volledige provisie voor beëindigingsvergoedingen (288 miljoen EUR) was erkend in 2019 gezien een gedetailleerde en formele mededeling had plaatsgevonden naar alle betrokkenen bij het plan en de uitkeringen niet afhankelijk waren van het verderzetten van het dienstverband. De voorziening omvat alle uitkeringen die aan de deelnemers worden betaald, hetzij op de datum van hun ontslag, hetzij tot de eerdere pensioendatum. De voorzieningen omvatten ook de kosten van outplacement. De kosten van herscholing en bijscholing van werknemers zijn niet in de voorziening opgenomen. Het langetermijndeel van de voorziening heeft betrekking op de uitkeringen die na meer dan een jaar moeten worden verricht (hoofdzakelijk tot de pensioendatum). Deze evolueren met de index. Bij de berekening wordt uitgegaan van een personeelsverloop van nul. De voorziening is verminderd met 27 miljoen EUR in 2020 en met 1 miljoen EUR in 2021.

Elke latere herwaardering van de verplichting voor ontslagvergoedingen en bijkomende vergoedingen wordt onmiddellijk in de winst- en verliesrekening opgenomen.

De financieringstoestand van de plannen voor beëindigingsvoordelen en bijkomende vergoedingen is als volgt :

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Bruto pensioenschuld	209	140
Schuld die de fondsbeleggingen overschrijdt	209	140

De beweging van de nettoschuld werd als volgt opgenomen in de balans:

	Per 31 december	
	2020	2021
In het begin van het jaar	447	209
Totale kosten van de periode	-30	-3
Bijdrage aan de deelnemers	-208	-66
Op het einde van het jaar	209	140

De schuld voor beëindigingsvoordelen en bijkomende vergoedingen werd bepaald op basis van de volgende assumpties:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Discontovoet	0%	0%
Toekomstige prijsinflatie	2,00%	2,15%

Sensitiviteitsanalyse

Een verhoging of verlaging met 0,5% van de werkelijke disconteringsvoet resulteert in een schuldvariatie van ongeveer 2 miljoen EUR.

De Groep voorziet dat een bedrag van 46 miljoen EUR zal betaald worden als beëindigingvoordelen en bijkomende vergoedingen in 2022. De betalingen in 2021 bedroegen 65 miljoen EUR.

Toelichting 11.2. Toegezegdbijdragenregelingen en toegezegdpensioenregelingen voor aanvullende pensioenen.

Toegezegdpensioenregelingen van Proximus NV en sommige filialen

Proximus NV en sommige Belgische dochterondernemingen bieden hun personeelsleden toegezegdpensioenregelingen aan. Deze plannen verstrekken pensioenvoordelen voor diensten geleverd ten vroegste vanaf 1 januari 1997. Ze verschaffen voordelen gebaseerd op salaris en dienstjaren. Ze worden gefinancierd via het Proximus pensioenfonds, een aparte juridische entiteit die voor dat doel werd opgericht in 1998.

De financieringsmethode heeft tot doel de huidige waarde van de toekomstige pensioenverplichtingen (toegezegdpensioenverplichting - DBO) te financieren voor de voorbije dienstjaren binnen het bedrijf en rekening houdend met toekomstige loonverhogingen. De financieringsmethode is afgeleid van berekeningen volgens de IAS 19 norm. De jaarlijkse bijdrage is gelijk aan de som van de aan het dienstjaar toegerekende pensioenkosten, de netto financiële kost (intrestkost op de toegezegdpensioenverplichtingen verminderd met het verwacht rendement op fondsbeleggingen) en de afschrijving van actuariële winsten en verliezen boven 10% van het hoogste van de toegezegdpensioenverplichting en de activa. Daarom kan het bijgedragen bedrag verschillen van het in de winst- en verliesrekening opgenomen bedrag.

Per 31 december 2021 overtreffen de activa van het pensioenfonds het door de pensioenregulator vereiste minimum, zijnde de technische provisie. De technische provisie vertegenwoordigt het bedrag dat nodig is om het korte- en lange-termijnevenwicht van het pensioenfonds te garanderen. Ze is samengesteld uit de verworven rechten verhoogd met een bijkomend bufferbedrag ten einde de lange-termijnbestendigheid van de pensioenfinanciering te garanderen. De verworven rechten vertegenwoordigen de huidige waarde van de gecumuleerde voordelen die betrekking hebben op de reeds geleverde dienstjaren binnen de onderneming en is gebaseerd op huidige salarissen. Ze worden berekend in overeenstemming met de pensioenregelgeving en de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen in verband met de actuariële assumpties.

Zoals voor de meeste toegezegdpensioenregelingen kan de pensioenkost beïnvloed worden (zowel positief als negatief) door parameters als interestvoeten, toekomstige salarisverhogingen, inflatie en rendement op activa. Deze risico's zijn niet ongewoon voor toegezegdpensioenregelingen.

Voor de complementaire toegezegdpensioenregeling worden op 31 december door onafhankelijke externe actuarissen actuariële waarderungen uitgevoerd. De huidige waarde en de aan het dienstjaar toegerekende pensioenkosten en pensioenkosten voor verstreken diensttijd worden berekend met gebruik van de 'projected unit credit' methode.

De financieringstoestand van de pensioenplannen is als volgt:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Bruto pensioenschuld	837	825
Fondsbeleggingen tegen reële waarde	-770	-904
Tekort / (surplus)	67	-79

De elementen opgenomen in de resultatenrekening en de staat van het totaalresultaat zijn als volgt

(in miljoen EUR)	Jaar eindigend op 31 december	
	2020	2021
Servicekost - werkgever	52	52
Servicekost van vroegere dienstjaren	3	0
Opgenomen in de resultatenrekening	56	52
Herwaarderingen		
Actuarieel verlies t.g.v. wijziging in financiële assumpties	14	-40
Actuariële (winst) / verlies t.g.v. ervaringsaanpassingen	3	-11
Actuariële (winst) / verlies t.g.v. van fondsbeleggingen exclusief interesten	1	-95
Opgenomen in de staat van het totaalresultaat	18	-146
Totaal	74	-93

De beweging van de nettoschuld werd als volgt opgenomen in de balans:

(in miljoen EUR)	Jaar eindigend op 31 december	
	2020	2021
In het begin van het jaar	46	67
Kost van de periode opgenomen in de resultatenrekening	56	52
Herwaardering opgenomen in de staat van het totaalresultaat	18	-146
Bijdrage aan de deelnemers	-52	-52
Netto tekort/ (Netto surplus)	67	-79

Wijziging in de fondsbeleggingen :

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
In het begin van het jaar	729	770
Interesten	7	6
Rendement van fondsbeleggingen exclusief intresten	-1	95
Bijdrage aan de deelnemers	52	52
Uitkeringen aan begunstigden en kosten	-18	-20
Op het einde van het jaar	770	904

Wijziging in de bruto schuld:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
In het begin van het jaar	776	837
Servicekost	52	52
Intrestkost	7	7
Servicekost van vroegere dienstjaren - verworven rechten	3	0
Uitkeringen aan begunstigden en kosten	-18	-20
Actuariële verliezen/ (winsten)	17	-51
Op het einde van het jaar	837	825

De pensioenschuld werd bepaald op basis van de volgende assumpties:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Discountvoet	0,80%	1,05%
Toekomstige prijsinflatie	1,90%	2,15%
Nominaal toekomstige loonsverhoging	3,10% - 3,40%	3,30%-3,40%
Nominaal toekomstige barema-stijging	3,00% - 3,05%	3,15%-3,30%
Sterfte	BE Prospective IA/BE	BE Prospective IA/BE

Bij de berekening van de pensioenverplichting wordt rekening gehouden met het verloop. Voor statutaire werknemers wordt ervan uitgegaan dat dit nul is en voor contractuele werknemers wordt uitgegaan van een degressief percentage op basis van de leeftijd. De pensioenschuld werd bepaald op basis van de beste schatting door de entiteiten van de financiële en demografische veronderstellingen en welke ieder jaar worden herbekeken.

De duur van de verplichting is 14.4 jaar.

Sensitiviteitsanalyse

De meest significante actuariële veronderstellingen voor het bepalen van de toegezegdpensioenregelingen zijn de disconteringsvoet, de inflatie en de reële salarisverhogingen. De sensitiviteitsanalyse is gebaseerd op aanvaardbare mogelijke wijzigingen van de respectievelijke veronderstellingen waarbij de andere veronderstellingen constant worden gehouden.

Indien de disconteringsvoet stijgt (of daalt) met 0,5% zou de geschatte impact op de toegezegdpensioenverplichting een daling (of stijging) betekenen van ongeveer 7 tot 8%.

Indien de inflatie stijgt (of daalt) met 0,25% zou de toegezegdpensioenverplichting stijgen (of dalen) met ongeveer 3%. Een stijging (of daling) van de reële salarisverhoging met 0,25% zou een stijging (of daling) van de toegezegdpensioenverplichting inhouden met ongeveer 5% tot 6%.

Pensioenplan activa

De activa van de pensioenplannen zijn als volgt:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Eigenvermogeninstrumenten	45,5%	49,8%
Schuldinstrumenten	38,2%	34,8%
Converteerbare leningen	6,3%	5,2%
Anderen (infrastructuur, private investeringsfondsen, verzekeringsdeposito's)	10,0%	10,2%

Het reële rendement van de activa van de plannen

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Reële rendement van de activa van de plannen	6	101

De beleggingsstrategie van het pensioenfonds is bepaald met het oog op het bekomen van het beste rendement op de beleggingen, binnen de strikte limieten van risicocontrole en rekening houdend met het profiel van de pensioenverplichtingen. De relatief lange looptijd van de pensioenverplichtingen (14.4 jaar) laat toe om een redelijk deel van de portefeuille toe te wijzen aan aandelen.

Gedurende de laatste vijf jaar heeft het pensioenfonds de beleggingsportefeuille op significante wijze gediversifieerd zowel in type activa als regio en munt om het algehele risico te beperken en het verwacht rendement te verbeteren.

Per eind 2021 was ongeveer 49.8% van de portefeuille belegd in genoteerde aandelen (in Europa, de VS en opkomende markten), 34.8% in vastrentende waarden (staatsobligaties, bedrijfsobligaties, en senior leningen) en ongeveer 5.2% in converteerbare obligaties (Wereld ex. VS); het overige deel was geïnvesteerd in Europese infrastructuur, global private equity en Europees niet genoteerd vastgoed en cash. Het feitelijk uitvoeren van de investeringen is uitbesteed aan gespecialiseerde vermogensbeheerders.

Nagenoeg alle beleggingen werden gedaan via wederzijdse beleggingsfondsen. Directe investeringen bedragen minder dan 1% van de activa. Vrijwel alle aandelen, schuldinstrumenten en converteerbare leningen hebben genoteerde prijzen op een actieve markt. De andere activa, ten bedrage van 10% van de portfolio, zijn niet genoteerd. Het pensioenfonds investeert niet rechtstreeks in Proximus aandelen of –obligaties maar het is niet uitgesloten dat er enige Proximusaandelen of –obligaties opgenomen zijn in de gemeenschappelijke beleggingsfondsen waarin het pensioenfonds belegt.

Het Proximus Pensioenfonds heeft een proactieve benadering gekozen voor het opnemen van ESG-criteria in zijn beleggingsbeleid. Aangezien bijna alle beleggingen gebeuren via collectieve fondsen die door externe beheerders worden beheerd, impliceert deze aanpak een permanente dialoog met de beheerders, waarbij hen wordt gevraagd om met deze criteria rekening te houden.

De Groep verwacht in 2022 50 miljoen EUR bij te dragen aan het Proximus Pensioenfonds.

Andere pensioenplannen

De Groep heeft ook een andere toegezegd-pensioenregeling met een beperktere omvang, namelijk een toegezegd-pensioenverplichting van 7 miljoen EUR en fondsbeleggingen van 6 miljoen EUR, hetgeen resulteert in een nettoverplichting van 1 miljoen EUR.

De Groep heeft een aantal regelingen gebaseerd op bijdragen voor in aanmerking komende personeelsleden.

Voor de plannen welke beheerd worden door buitenlandse filialen, geeft de Groep geen garantie van minimum rendement op de bijdragen.

Voor alle plannen die in België beheerd worden is er wel een gegarandeerd rendement.

Alle regelingen, zowel in België als in buitenland, lopend of afgesloten, zijn niet materieel op groepsniveau en vertegenwoordigen geen materiële netto schuld voor de Groep.

Toelichting 11.3. Andere vergoedingen na uitdiensttreding

Historisch kent de Groep haar gepensioneerden naast pensioenen andere voordelen toe onder de vorm van een socio-culturele premie, trein tickets en andere sociale voordelen zoals hospitalisatie. Er worden geen activa opgebouwd voor dergelijke voordelen.

Het hospitalisatieplan is gebaseerd op een geïndexeerd vast bedrag per begunstigde.

De financieringstoestand van de plannen is als volgt:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Bruto pensioenschuld	368	365
Nettoschuld opgenomen in de balans	368	365

De elementen opgenomen in de resultatenrekening en de staat van het totaalresultaat zijn als volgt

(in miljoen EUR)	Jaar eindigend op 31 december	
	2020	2021
Servicekost - werkgever	4	4
Intrestkost	3	3
Kosten opgenomen in de resultatenrekening voor inperkingen, stopzettingkosten en speciale beëindigingsvoordelen	7	7
Inperkings- en stopzettingkosten/(baten) en servicekost van vroegere dienstjaren	2	0
Opgenomen in de resultatenrekening	9	7
Herwaarderings		
Actuarieel verlies t.g.v. wijziging in financiële assumpties	5	6
Impact van ervaringsaanpassingen	-4	-1
Opgenomen in de staat van het totaalresultaat	1	4
Totaal	10	11

De beweging van de nettoschuld werd als volgt opgenomen in de balans:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
In het begin van het jaar	371	368
Kost van de periode opgenomen in de resultatenrekening	9	7
Herwaardering opgenomen in de staat van het totaalresultaat	1	4
Bijdrage aan de deelnemers	-13	-14
Op het einde van het jaar	368	365

De schuld voor andere vergoedingen na uitdiensttreding was bepaald op basis van volgende assumpties :

	Per 31 december	
	2020	2021
Discontovoet	0,75%	1,00%
Toekomstige evolutie van de kosten (index inbegrepen)	1,90%	2,15%
Sterfte	BE Prospective IA/BE	BE Prospective IA/BE

De schuld voor de andere vergoedingen na uitdiensttreding werd bepaald op basis van de beste schatting door het bedrijf van de financiële en demografische hypothesen, welke elk jaar worden herbekeken.

De looptijd van de schuld bedraagt 14,4 jaar.

Sensitiviteitsanalyse

De belangrijke actuariële veronderstellingen voor het bepalen van de toegezegde pensioenregelingen zijn de disconteringsvoet, de inflatie, toekomstige kostentrends en mortaliteit. De sensitiviteitsanalyse is gebaseerd op aanvaardbare mogelijke wijzigingen van de respectievelijke veronderstellingen, terwijl de andere veronderstellingen constant worden gehouden.

Indien de disconteringsvoet stijgt (of daalt) met 0,5% zou de toegezegde pensioenverplichting dalen (of stijgen) met ongeveer 7%

Indien de toekomstige kostentrend stijgt (of daalt) met 1%, stijgt (of daalt) de toegezegde pensioenverplichting met ongeveer 13% tot 16% en voor een stijging of daling van 0,5%, stijgt (of daalt) de toegezegde pensioenverplichting met ongeveer 7%.

Indien een correctie van 1 jaar zou toegepast worden op de mortaliteitstabellen, zou de toegezegde pensioenverplichting wijzigen met ongeveer 4% tot 5%.

De Groep verwacht in 2022 een bedrag van 16 miljoen EUR aan deze plannen bij te dragen.

Toelichting 11.4. Overige verplichtingen

De Groep participeert in een toegezegde pensioenregeling opgezet door de staat. Op 31 december 2003 heeft Proximus haar verplichtingen met betrekking tot het wettelijk pensioen voor de statutaire medewerkers en hun nabestaanden overgedragen aan de Belgische staat, door middel van een betaling van 5 miljard EUR aan de Belgische staat. De overdracht van deze verplichtingen ging gepaard met een verhoogde werkgeversbijdrage voor de sociale zekerheid voor ambtenaren met ingang van 2004 en een jaarlijks vergoedingsmechanisme voor verschuiving van bepaalde toekomstige stijgingen of dalingen in de Belgische staat verplichtingen ten gevolge van acties ondernomen door Proximus. Naar aanleiding van een wetswijziging (Programma Wet van 25 december 2017), is vanaf 2018 de verplichting tot compensatie voor de Belgische Staat stopgezet.

Toelichting 12. Andere vaste activa

(in miljoen EUR)	Toelichting	Per 31 december	
		2020	2021
Andere derivaten	32.1	4	3
Andere financiële vaste activa tegen geamortiseerde kostprijs		20	20
Totaal		24	24

Andere financiële activa betreffen kaswaarborgen op lange termijn en niet-commerciële vorderingen op lange termijn.

Toelichting 13. Voorraden

(in miljoen EUR)	Per 31 december					
	2020			2021		
	Bruto bedrag	Afgeschreven	Nettobedrag	Bruto bedrag	Afgeschreven	Nettobedrag
Grondstoffen, hulpstoffen en reserveonderdelen	36	-6	29	46	-6	40
Werken in uitvoering en afgewerkte producten	19	0	19	20	0	20
Handelsgoederen	61	-4	58	75	-4	71
Totaal	116	-10	106	142	-10	132

De aanschaffingswaarde van de totale voorraad bedraagt 142 miljoen EUR en bestaat hoofdzakelijk uit volgende producten: handelsgoederen (63%) en materiaal voor het netwerk (37%).

De belangrijkste subcategorie apparatuur zijn smartphones en de bijbehorende accessoires (38%), gevolgd door apparatuur voor internet en TV (decoders (20%), modems (13%), TV's (6%)).

Een ander deel van de door consumenten gekochte apparatuur is bestemd voor de professionele markt: ICT (14%) en PABX (7%).

Toelichting 14. Handelsvorderingen en contractactiva

14.1 Handelsvorderingen

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Handelsvorderingen	868	879
Handelsvorderingen - bruto bedrag	967	977
Waardevermindering	-99	-98

Handelsvorderingen zijn bedragen die klanten verschuldigd zijn voor gekochte goederen of diensten in het kader van de normale bedrijfsuitoefening. De meeste handelsvorderingen zijn niet-rentedragend en hebben meestal een looptijd van 30-90 dagen. Voor TeleSign hebben de meeste klanten een betalingstermijn van 30 dagen, met enkele uitzonderingen die een termijn van 60 dagen hebben. De termijnen zijn iets langer voor de vorderingen van het International Carrier Services-segment (ICS), aangezien het grootste deel van de handelsvorderingen betrekking heeft op andere Telco-operatoren. Gezien de bilaterale aard van BICS-activiteiten, is netting van onderlinge positie gebruikelijk, maar dit proces kan vrij lang duren. De gerelateerde verrekeningsovereenkomsten zijn juridisch niet afdwingbaar.

Aangezien de activiteiten van BICS vrij volatiel zijn, moeten bij de analyse van variaties in de cashflow die in verband met handelsvorderingen en handelsschulden samen worden bekeken.

Voor de Domestic activiteiten wordt de netting ook toegepast bij een aantal andere telecomoperators.

Voor de gepresenteerde jaren werden geen handelsvorderingen in onderpand gegeven. In 2021 ontving de Groep bankgaranties en garanties van moederondernemingen voor 2 miljoen EUR (in 2020 2 miljoen EUR) als zekerheden voor de betaling van openstaande facturen.

14.2 Contractactiva

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Bruto Contractactiva	118	127
Afloop binnen 12 maanden na de rapporteringsperiode	86	92
Afloop 12 maanden na de rapporteringsperiode	32	35
Waardevermindering	-7	-7
Netto contractactiva	111	120

De evolutie van het brutobedrag van de contractactiva gedurende het jaar kan als volgt worden verklaard:

(in miljoen EUR)	2020	2021
Balans op 1 januari	103	118
Afname van contractactiva met betrekking tot bestaande contracten in de openingsbalans	-113	-131
Normale evolutie	-98	-112
Verwachte beëindiging	-15	-19
Nieuwe contractactiva	128	140
Balans op 31 december	118	127

14.3 Voorziening voor kredietverlies op handelsvorderingen en contractactiva

De Groep past de vereenvoudigde IFRS 9-benadering toe voor het waarderen van de verwachte kredietverliezen. Deze benadering maakt gebruik van een verwacht kredietverlies over de looptijd voor alle handelsvorderingen en contractactiva. Om de verwachte kredietverliezen te meten, zijn handelsvorderingen en contractactiva van de residentiële- en zakelijke-segmenten gegroepeerd op basis van gedeelde kredietrisicokarakteristieken en de achterstallige dagen. De contractactiva hebben betrekking op een recht op vergoeding in ruil voor goederen en diensten die al zijn overgedragen en hebben grotendeels dezelfde risicokenmerken als de handelsvorderingen voor dezelfde soorten contracten. De Groep heeft daarom geconcludeerd dat de verwachte verliespercentages voor handelsvorderingen van de residentiële- en zakelijke-segmenten een redelijke benadering zijn van de verliespercentages voor de contractactiva. Deze verwachte verliespercentages komen overeen met historische kredietverliezen aangepast om huidige en toekomstgerichte informatie weer te geven over macro-economische factoren die van invloed zijn op het vermogen van de klanten om de vorderingen te verrekenen.

De Groep actualiseerde in de loop van 2021 het verwachte kredietverlies voor de uitstaande handelsvorderingen die in het kader van Covid 19 opnieuw werden beoordeeld, op basis van dezelfde criteria als 2020: de sector waarin de klant actief is, de relatie met de klant en hun respectieve ouderdom. Deze actualisering had een zeer geringe invloed op de voorziening voor dubieuze vorderingen.

Voor het BICS en TeleSign segmenten werden de verwachte kredietverliezen voor handelsvorderingen bepaald op individuele basis, rekening houdend met verschillende factoren die bepalend zijn voor een kredietscore, zoals micro- en macro-economische criteria, evenals kredietrating, landenrisico, klanthistoriek, mogelijke compensatie en andere interne en externe bronnen.

De analyse van de vervallen handelsvorderingen waarop geen waardevermindering werd geboekt, is als volgt:

Per 31 december

Vervallen

(in miljoen EUR)	Bruto vorderingen	Waardeverminderingen voor dubieuze vorderingen	Netto boekwaarde	Niet vervallen	Vervallen					
					< 30 dagen	30-60 dagen	60-90 dagen	90-180 dagen	180-360 dagen	> 360 dagen
Handelsvorderingen										
2019	1 084	-99	985	569	100	41	29	58	63	126
2020	967	-99	868	512	79	35	21	44	43	133
2021	977	-98	879	519	77	44	26	46	45	123
2021 % waardevermindering op handelsvorderingen			10%	2%	2%	4%	6%	15%	15%	34%
Contractactiva										
Contractactiva	127	-7	120	120						
2021 % waardevermindering op contractactiva			6%	6%						

De voorziening voor kredietverlies op afsluitdatum voor handelsvorderingen en contractactiva op 31 december 2021 wordt als volgt aangesloten met de openingsbalansen

De evolutie van de waardeverminderingen voor dubieuze vorderingen is als volgt:

(in miljoen EUR)	Handelsvorderingen	Contractactiva	Total
Op 31 december 2020	99	7	106
Stijging in de voorziening voor verliezen via de resultatenrekening	26	1	27
Afgechreven vorderingen als niet inbaar	-29	0	-29
Aanschaffingen van dochterondernemingen	2	0	2
Andere bewegingen	-1	0	-1
Op 31 december 2021	98	7	105

Toelichting 15. Andere vlottende activa

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Terug te vorderen B.T.W.	12	7
Afgeleide producten	0	1
Over te dragen kosten	113	109
Verkrege opbrengsten	2	2
Andere vorderingen	12	22
Totaal	139	140

De vooruitbetaalde kosten bestaan voornamelijk uit vergoedingen voor ICT (67 miljoen EUR in 2021 tegenover 74 EUR miljoen in 2020), huurkosten voor vastgoed, software en het mobiele netwerk (8 miljoen EUR in 2021 tegenover 11 EUR miljoen in 2020), SAAS-contracten (4 miljoen EUR in 2021 tegenover 2 miljoen EUR in 2020), uitgaven voor onderhoud van hardware, software en infrastructuur (11 miljoen EUR in 2021 tegenover 11 miljoen EUR in 2020) en vergoedingen voor consultancy (3 miljoen EUR in 2021 tegenover 2 miljoen EUR in 2020).

Toelichting 16. Beleggingen

(in miljoen EUR)	Toelichting	Per 31 december	
		2020	2021
Termijnrekening tegen geamortiseerde kostprijs	32.4	3	0
Totaal		3	0

Beleggingen omvatten deposito's met een oorspronkelijke looptijd van meer dan drie maanden, maar minder dan een jaar.

Toelichting 17. Geldmiddelen en kasequivalenten

Per 31 december

(in miljoen EUR)	Toelichting	Per 31 december	
		2020	2021
Termijnrekening tegen geamortiseerde kostprijs	32.4	115	10
Kas en banktegoeden	32.4	195	239
Totaal		310	249

Korte termijndeposito's worden, afhankelijk van de onmiddellijke kasbehoeften van de Groep, aangegaan voor periodes variërend van één dag tot drie maanden, en kosten of leveren interesten op tegen de respectieve korte termijndepositorente. De rentevoeten op banktegoeden zijn vlottend en stemmen overeen met de dagelijkse bankdepositorente.

De geldmiddelen en kasequivalenten worden aangehouden bij banken en financiële instellingen met een hoge lange termijnkredietbeoordeling tussen A- en A met een minimum van A-. Daarom wordt het verwachte kredietverlies op geldmiddelen en kasequivalenten als immaterieel beschouwd.

Toelichting 18. Eigen Vermogen

Toelichting 18.1. Eigen vermogen

Per 31 december 2021 bedroeg het maatschappelijk kapitaal van Proximus NV 1 miljard EUR (volledig volstort), vertegenwoordigd door 338.025.135 aandelen, zonder nominale waarde en alle met dezelfde rechten voor zover deze rechten niet geschorst of ingetrokken werden in het geval van eigen aandelen. De Raad van Bestuur van Proximus NV heeft het recht het kapitaal te verhogen met een maximumbedrag van 200 miljoen EUR.

De vennootschap kan eigen aandelen verwerven en de aldus verworven aandelen vervreemden overeenkomstig de bepalingen van het Wetboek van Vennootschappen. De Raad van Bestuur is krachtens artikel 13 van de statuten gemachtigd om het wettelijk maximum toegelaten aantal eigen aandelen te verwerven. De prijs die voor deze aandelen wordt betaald, mag niet meer dan vijf procent hoger zijn dan de hoogste slotkoers van de dertig beursdagen die aan de verrichting voorafgaan en niet meer dan tien procent lager dan de laagste slotkoers van diezelfde periode van dertig beursdagen. Deze machtiging werd verlengd en verleend voor een periode van vijf jaar met ingang van 21 april 2021.

Proximus NV heeft een statutaire verplichting om 5% van de winst vóór belastingen van de moedermaatschappij uit te keren aan haar werknemers. In de bijgevoegde geconsolideerde jaarrekening wordt deze winstuitkering geboekt als personeelskost.

In december 2015 werd door het Belgische Parlement een nieuwe wet aangenomen met het oog op de modernisering van de wet van 1991 tot hervorming van bepaalde overheidsbedrijven, met name door de versoepeling van bepaalde organisatorische beperkingen om een gelijk speelveld met concurrerende bedrijven te creëren, door de corporate governance in overeenstemming te brengen met de gangbare regels voor beursgenoteerde bedrijven in België en door het kader te bepalen waarbinnen de overheid haar participatie kan

terugbrengen tot minder dan 50%. De Algemene Vergadering van 2016 besliste de statuten aan te passen, zodat de wijzigingen in de wet van 1991 konden worden opgenomen.

Op 31 december 2021 bedraagt het aantal eigen aandelen 15.283.771.

In 2021 en 2020 verkocht de Groep respectievelijk 6.438 en 3.092 eigen aandelen aan haar senior management voor minder dan 1 miljoen EUR onder een aandelenaankoopplan met een korting van 16,70% (zie toelichting 35).

In 2020 oefenden werknemers 16.583 aandelenopties uit. Om deze verplichting met betrekking tot de uitoefening van opties na te komen, gebruikte Proximus eigen aandelen (zie toelichting 35). Alle aandelenoptieplannen liepen af in 2020.

Aantal aandelen (inclusief eigen aandelen):	2020	2021
Op 1 januari	338 025 135	338 025 135
Per 31 december	338 025 135	338 025 135
Aantal eigen aandelen:	2020	2021
Op 1 januari	15 042 626	15 335 109
Verkoop onder een aandelenaankoopplan met korting	-3 092	-6 438
Aankoop en verkoop van eigen aandelen	312 158	-44 900
Uitoefening van opties op aandelen	-16 583	0
Per 31 december	15 335 109	15 283 771

Toelichting 18.2. Minderheidsbelangen

In overeenstemming met de overeenkomst van 9 februari 2021 verwierf Proximus op 23 februari 2021 een belang van 42,4% van de minderheidsaandeelhouders van BICS (MTN 20% en Swisscom 22,4%), voor een totale contante vergoeding van 217 miljoen EUR.

Aangezien Proximus reeds vóór deze transactie zeggenschap had over BICS, kwalificeert deze overname als een aandelenovername. Dit betekent dat het negatieve verschil tussen (1) het bedrag waarmee de minderheidsbelangen worden aangepast, en (2) de reële waarde van de betaalde vergoeding rechtstreeks in mindering wordt gebracht van het eigen vermogen dat toerekenbaar is aan de moedermaatschappij.

Toelichting 19: Rentedragende schulden

Toelichting 19.1 Rentedragende schulden op lange termijn

(in miljoen EUR)	Toelichting	Per 31 december	
		2020	2021
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)		2 104	2 337
Kredietinstellingen		401	401
Andere leningen		1	0
Totaal		2 507	2 737

Op 22 december 2021 heeft de Groep vervroegd en zonder boete een obligatielening terugbetaald van 500 miljoen EUR met vervaldatum 22 maart 2022 en een jaarlijkse vaste coupon van 0,5%.

Op 10 november 2021 heeft de Groep haar eerste Groene Obligatie van 750 miljoen euro uitgegeven, die inging op 17 november 2021 en vervalt op 17 november 2036, met een jaarlijkse vaste coupon van 0,75%.

De Groep heeft een nieuwe Private Placement Note met een looptijd van 20 jaar (onder EMTN) van EUR 150 miljoen toegekend met ingang van 14 mei 2020 met een jaarlijkse vaste coupon van 1,5% met vervaldatum op 14 mei 2040.

Alle langetermijnschulden zijn zonder waarborgen. Tijdens 2021 en 2020 zijn er geen wanbetalingen of schendingen m.b.t. aangegane leningen.

In de twee voorgestelde jaren werden rente- en valutaswaps (IRCS) gebruikt om de rentevoet- en wisselkoersrisico's op de niet-achtergestelde obligatieleningen in JPY te beheren. Deze swaps geven de Groep de mogelijkheid om de rentevoet op deze obligatieleningen, welke economisch volledig afgedekt zijn, om te zetten van een vaste rentevoet naar een vlottende rentevoet en de resterende schulden in JPY om te zetten in vast rente-schulden in EUR (zie toelichting 32).

De niet-achtergestelde obligatieleningen in EUR en JPY worden door Proximus NV uitgegeven. De nominale waarde van deze schulden is volledig terugbetaalbaar op hun vervaldatum.

De Groep heeft renteswaps gebruikt om het risico te beperken van renteschommelingen tussen de aanvangsdatum van de afdekking en de uitgiftedatum van zeer waarschijnlijke vastrentende schulden op lange termijn, en die zich hebben voorgedaan zoals gepland. De effectieve rentevoeten van de schulden waarop deze afdekkingen betrekking hebben, weerspiegelen de effecten van deze afdekkingen.

De langlopende rentedragende verplichtingen per 31 december 2021 kunnen als volgt worden samengevat:

	Boekwaarde	Nominale waarde	Waardering volgens IFRS 9	Vervaldatum	Interest-betalingen / herprijsbaar	Betaalde rentevoet	Reële rentevoet
	(in miljoen EUR)	(in miljoen EUR)			(b)		
Niet-achtergestelde obligatieleningen							
Leningen met vlottende interestvoet							
JPY (a)	11	11	Afgeschreven kost	dec-26	Halfjaarlijks	-0,72%	-0,72%
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	150	150	Afgeschreven kost	mrt-28	Jaarlijks	3,19%	3,22%
EUR	100	100	Afgeschreven kost	Mei-23	Jaarlijks	2,26%	2,29%
EUR	599	600	Afgeschreven kost	apr-24	Jaarlijks	2,38%	2,46%
EUR	497	500	Afgeschreven kost	okt-25	Jaarlijks	1,88%	2,05%
EUR	150	150	Afgeschreven kost	Mei-40	Jaarlijks	1,50%	1,52%
EUR	100	100	Afgeschreven kost	sep-31	Jaarlijks	1,75%	1,78%
EUR	730	750	Afgeschreven kost	nov-36	Jaarlijks	0,75%	1,05%
Kredietinstellingen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	400	400	Afgeschreven kost	mrt-28	Jaarlijks	1,23%	1,04%
EUR	1	1	Afgeschreven kost	okt-23	Maandelijks	0,60%	0,60%
Totaal	2737	2762					

(a) omgezet in een variable rentelening in EUR via rente- en valutawaps.

(b) voor leningen met variabele rente is de rentevoet de rentevoet die geldt op de laatste renteherzieningsdatum vóór 31 december 2021

(c) gemiddelde duur

(d) maandelijks, per kwartaal, halfjaarlijks, jaarlijks

De rentedragende langetermijnleningen per 31 december 2020 zijn als volgt:

	Boekwaarde	Nominale waarde	Waardering volgens IFRS 9	Vervaldatum	Interest-betalingen / herprijsbaar	Betaalde rentevoet	Reële rentevoet
	(in miljoen EUR)	(in miljoen EUR)			(b)		
Niet-achtergestelde obligatieleningen							
Leningen met vlottende interestvoet							
JPY (a)	12	11	Afgeschreven kost	dec-26	Halfjaarlijks	-0,70%	-0,70%
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	150	150	Afgeschreven kost	mrt-28	Jaarlijks	3,19%	3,22%
EUR	100	100	Afgeschreven kost	Mei-23	Jaarlijks	2,26%	2,29%
EUR	598	600	Afgeschreven kost	apr-24	Jaarlijks	2,38%	2,46%
EUR	496	500	Afgeschreven kost	okt-25	Jaarlijks	1,88%	2,05%
EUR	499	500	Afgeschreven kost	mrt-22	Jaarlijks	0,50%	0,34%
EUR	149	150	Afgeschreven kost	Mei-40	Jaarlijks	1,50%	1,52%
EUR	100	100	Afgeschreven kost	sep-31	Jaarlijks	1,75%	1,78%
Kredietinstellingen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	400	400	Afgeschreven kost	mrt-28	Jaarlijks	1,23%	1,04%
EUR	1	1	Afgeschreven kost	okt-23	Maandelijks	0,60%	0,60%
Andere leningen							
EUR	1	1	Afgeschreven kost	2024	Verschillende betalingsmethoden (d)	0%-6%	0%-6%
Totaal	2 507	2 514					

(a) omgezet in een variable rentelening in EUR via rente- en valutaswaps.

(b) voor leningen met variabele rente is de rentevoet de rentevoet die geldt op de laatste renteherzieningsdatum vóór 31 december 2021

(c) gemiddelde duur

(d) maandelijks, per kwartaal, halfjaarlijks, jaarlijks

Toelichting 19.2 Kortlopende rentedragende schulden

Per 31 december

(in miljoen EUR)	2020	2021
Kortetermijndeel van andere schulden > 1 year		
Kredietinstellingen	1	1
Kredietinstellingen	0	150
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	150	100
Andere leningen	12	1
Totaal	163	252

De onderstaande tabellen geven een overzicht van het kortlopende gedeelte van de niet-achtergestelde obligatieleningen met vervaldatum binnen het jaar.

De kortlopende rentedragende verplichtingen per 31 december 2021 kunnen als volgt worden samengevat:

	Boekwaarde (in miljoen EUR)	Nominale waarde (in miljoen EUR)	Waardering volgens IFRS 9	Vervaldatum	Interest- betalingen / herprijsbaar	Betaalde rentevoet	Reële rentevoet
Kortetermijndeel van rentedragende schulden > 1 year							
Kredietinstellingen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	1	1	Afgeschreven kost	dec-22	Maandelijks	0,60%	0,60%
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	100	100	Afgeschreven kost	jan-22	Bij aanvang	0,60%	0,60%
Kredietinstellingen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	150	150	Afgeschreven kost	jan-22	Jaarlijks	0,61%	0,61%
Andere leningen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	1	1	Afgeschreven kost	jan-22	Jaarlijks	0,00%	0,00%
Totaal	252	252					

(a) maandelijks, per kwartaal, halfjaarlijks, jaarlijks

Kortetermijnschulden per 31 december 2020 zijn als volgt:

	Boekwaarde (in miljoen EUR)	Nominale waarde (in miljoen EUR)	Waardering volgens IFRS 9	Vervaldatum	Interest- betalingen / herprijsbaar	Betaalde rentevoet	Reële rentevoet
Kortetermijndeel van rentedragende schulden > 1 year							
Kredietinstellingen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	1	1	Afgeschreven kost		Maandelijks	0,60%	0,60%
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	150	150	Afgeschreven kost	feb-21	Bij aanvang	-0,40%	-0,40%
Andere leningen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	12	12	Afgeschreven kost	jan-21		0,43%	0,43%
Totaal	163	163					

(a) maandelijks, per kwartaal, halfjaarlijks, jaarlijks

Toelichting 19.3 Informatie over de financieringsactiviteiten van de Groep in verband met rentedragende schulden

	Per 31 december	Kasstroom uitgifte	Kasstroom aflossingen	Niet kas wijzigingen	Per 31 december
(in miljoen EUR)	2020				2021
Langetermijn					
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	2 104	730	0	-498	2 337
Kredietinstellingen	401	0	-1	0	401
Andere leningen	1	0	-1	0	0
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	4	0	0	-1	3
Korte termijn deel van andere schulden > 1 year					
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	0	0	-500	500	0
Beleggingen aangehouden tot vervalddag	1	0	0	0	1
Andere kortlopende rentedragende verplichtingen					
Kredietinstellingen	0	150	0	0	150
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	150	100	-150	0	100
Andere leningen	12	0	-11	0	1
Totale schulden uit financieringsactiviteiten exclusief leasingschulden	2 673	980	-663	1	2 992
Leasingschulden op korte en lange termijn	284	0	-79	68	273
Totale schulden uit financieringsactiviteiten inclusief leasingschulden	2 957	980	-742	69	3 265

	Per 31 december	Kasstroom uitgifte	Kasstroom aflossingen	Niet kas wijzigingen	Per 31 december
(in miljoen EUR)	2019				2020
Langetermijn					
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	1 953	149	0	2	2 104
Kredietinstellingen	402	0	-1	0	401
Andere leningen	0	1	0	0	1
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	5	0	0	-1	4
Korte termijn deel van andere schulden > 1 year					
Beleggingen aangehouden tot vervalddag	1	0	0	0	1
Andere kortlopende rentedragende verplichtingen					
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	156	-6	0	0	150
Andere leningen	0	12	0	0	12
Totale schulden uit financieringsactiviteiten exclusief leasingschulden	2 517	157	-1	1	2 673

Leasingschulden op korte en lange termijn	307	0	-82	59	284
Totale schulden uit financieringsactiviteiten inclusief leasingschulden	2 824	157	-82	60	2 957

De non-cash wijzigingen betreffen de overdracht van de obligatie van 500 miljoen EUR, die vervroegd wordt terugbetaald in december 2021 (zie toelichting 19.1), van langlopend naar kortlopend en de herwaardering naar reële waarde van het besloten derivaat dat verband houdt met, maar gescheiden is van de langlopende schuld uitgedrukt in JPY, het basiscontract.

Toelichting 20. Provisies

(in miljoen EUR)	Arbeids- ongevallen	Geschillen	Ziekte­dagen	Ontmanteling masten	Andere risico's	Totaal
Op 1 januari 2020	29	19	17	39	34	137
Toevoegingen	0	9	0	6	3	18
Aanwendingen	-2	-1	0	0	-6	-9
Terugnemingen	0	-4	-1	0	-2	-7
Actualisatie	1	0	0	0	0	1
Op 31 december 2020	28	23	16	45	28	139
Toevoegingen	0	20	0	0	5	25
Aanwendingen	-3	-2	0	0	-1	-6
Terugnemingen	0	-6	-1	0	0	-7
Actualisatie	1	1	0	0	0	2
Op 31 december 2021	26	36	15	44	32	153

De voorziening voor arbeidsongevallen betreft de vergoedingen die Proximus NV desgevallend zal betalen aan personeelsleden die gewond geraakt zijn (met inbegrip van beroepsziekten) tijdens de uitoefening van hun functie en op de weg van en naar het werk. Tot 31 december 2002 werd de vergoeding volgens de wet van 1967 (openbare sector) op de arbeidsongevallen, gedekt en rechtstreeks uitbetaald door Proximus. Deze voorziening (gedeelte annuïteiten) is gebaseerd op actuariële gegevens met inbegrip van de sterftetafels, vergoedingspercentages, rentevoeten en andere factoren bepaald door de wet van 1967 en berekend met de hulp van een professioneel verzekeraar. Rekening houdend met de sterftetafel wordt ervan uitgegaan dat het grootste gedeelte van deze kosten zal worden uitbetaald tot 2062.

Sinds 1 januari 2003 zijn de contractuele personeelsleden onderworpen aan de wet van 1971 (privésector) en blijven de statutaire personeelsleden onder de toepassing van de wet van 1967 (openbare sector). Zowel voor de contractuele als de statutaire personeelsleden is Proximus sinds 1 januari 2003 gedekt door verzekeringspolissen voor arbeidsongevallen en zal zij dus geen rechtstreekse betalingen meer uitvoeren aan de personeelsleden.

De voorziening voor geschillen geeft de beste raming van het management weer voor waarschijnlijke verliezen ten gevolge van hangende geschillen waarvoor de Groep door een derde partij wordt vervolgd of waarvoor zij betrokken is in een juridisch geschil. De verwachte timing van de bijbehorende uitstroom van kasmiddelen hangt af van de vooruitgang en de duur van de onderliggende gerechtelijke procedures. De toevoeging van 2021 aan de voorzieningen voor geschillen heeft voornamelijk betrekking op claims van leveranciers.

De voorziening voor ziekte­dagen is de beste raming van het management van de waarschijnlijke kosten ingevolge de toekenning door Proximus aan haar statutaire personeelsleden van een recht op cumulatie van niet-opgenomen ziekte­dagen.

De voorziening voor de ontmanteling van pylonen omvat de verwachte kosten voor de ontmanteling en het herstel van de sites waarop de antennes zich bevinden. Verwacht wordt dat het grootste deel van deze kosten in de periode 2022-2050 zal worden betaald. De voorziening voor herstelkosten wordt geraamd aan de huidige prijzen en verdisconteerd tegen een discontovoet van 1,05% op basis van het verwachte tijdschema voor de afwikkeling van de verplichting.

De voorziening voor andere risico's omvat hoofdzakelijk de milieurisico's en de diverse risico's.

Toelichting 21. Andere langetermijnschulden

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Andere langetermijnschulden - handelsschulden	95	98
Andere langetermijnschulden - niet-handelsschulden	7	5
Totaal	102	102

Alle overige schulden op lange termijn zijn niet-rentedragende verplichtingen.

Schulden op meer dan één jaar omvatten licenties (zie toelichting 4), uitzend- en inhoudsrechten die verschuldigd zijn over het deel van de contractduur dat meer dan één jaar bedraagt (meestal minder dan 5 jaar).

Schulden op meer dan één jaar - andere dan handelsverplichtingen omvatten het besloten derivaat dat verband houdt met maar gescheiden is van de schuld op lange termijn uitgedrukt in JPY, het basiscontract (zie Derivaten in toelichting 2). De cijfers per 31 december 2020 zijn aangepast om deze verplichting op te nemen, die voorheen was ingedeeld bij de rentedragende langlopende verplichtingen.

Toelichting 22: Andere kortetermijnschulden

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Te betalen B.T.W.	6	6
Schulden aan werknemers	115	113
Voorziening voor vakantiegeld	77	87
Voorziening voor sociale zekerheidsbijdrage	45	46
Voorschot ontvangen op contracten	9	8
Andere belastingen	102	108
Over te dragen opbrengsten	4	2
Toe te rekenen kosten	27	25
Andere schulden	30	37
SubTotaal overige huidige schulden	416	432
Contractuele verplichtingen	157	135
Totaal	573	567

Contractverplichtingen omvatten de verplichting van de Groep om goederen of diensten in de toekomst te leveren aan een klant waarvoor de Groep een betaling van de klant heeft ontvangen of het bedrag verschuldigd is.

De daling van deze rubriek in 2021 ten opzichte van 2020 werd veroorzaakt door:

- een daling van de bedrijfsactiviteiten voor MediaMobile en BICS (minder klanten die langlopende capaciteitscontracten aangingen)
- de beëindiging van ICT-contracten (voornamelijk Proximus SA) en heronderhandelingen van deze contracten in 2022.

Toelichting 23. Netto-omzet

Netto-omzet komt overeen met de omzet uit contracten met klanten. De Groep genereert inkomsten uit de overdracht van goederen en diensten in de tijd en op een bepaald moment als volgt:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Netto omzet erkend op een bepaald moment in de tijd	542	560
Netto omzet erkend in de tijd	4 901	4 977
Totaal	5 443	5 537

De uitsplitsing van de netto-omzet volgens de aard van de geleverde goederen en diensten en de markt en het soort klanten is als volgt:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Domestic		
Consumer		
	Omzet van Consumer afkomstig van X-play klanten	2 203
	Prepaid	42
	Toestellen	235
	Lux. Telco (1)	116
	Andere	52
	<i>Totaal Consumer</i>	<i>2 648</i>
Enterprise		
	Telecom opbrengsten	758
	ICT (2)	541
	Advanced Business Services (3)	39
	Andere producten	6
	<i>Totaal Enterprise</i>	<i>1 344</i>
Wholesale		
	Vaste en mobiele wholesale diensten	126
	Interconnect (4)	187
	<i>Totaal Wholesale</i>	<i>313</i>
Andere		9
Totaal Domestic	4 313	4 333
BICS	962	997
TeleSign	273	326
Eliminaties	-105	-120
Totaal netto-inkomsten	5 443	5 537

(1) Lux. Telco: : inclusief vaste en mobiele diensten, toestellen en overige diensten

(2) ICT: informatie- en communicatietechnologie (ICT) is een meer omvattende term dan informatietechnologie (IT), die de rol van eengemaakte communicatie en de integratie van telecommunicatie (telefoonlijnen en draadloze signalen), computers en de noodzakelijke bedrijfssoftware, middleware, opslag en audiovisuele systemen benadrukt, en die gebruikers in staat stelt om informatie te raadplegen, op te slaan, door te sturen en te behandelen. De ICT-oplossingen van Proximus omvatten, maar zijn niet beperkt tot veiligheid, cloud, 'Network & Unified Communication', 'Enterprise Mobility Management' en 'Servicing en Sourcing'.

(3) Advanced Business services: nieuwe oplossingen aangeboden naast traditionele telecom en ICT, zoals Road User Charging, convergente oplossingen, big data en slimme mobiliteit.

(4) Wholesale Interconnect: het proces waarbij een netwerk van een operator wordt verbonden met een netwerk van een andere operator. Hierdoor kunnen de klanten van de ene operator communiceren met de klanten van een andere operator. Interconnectie omvat vaste spraak, mobiele spraak en mobiele SMS/MMS-diensten.

De volgende tabel geeft de transactieprijs weer die per 31 december 2021 is toegewezen aan nog niet vervulde prestatieverplichtingen. Niet-vervulde prestatieverplichtingen zijn de diensten die de Groep verplicht is te leveren aan klanten gedurende de resterende vaste termijn van het contract en de vergoeding die van klanten is ontvangen voordat aan de prestatieverplichtingen is voldaan, zoals voorschotten voor zendtijd:

(in miljoen EUR)	Verwacht tijdstip van erkenning		
	2022	2023	> 2024
Transactieprijs toegewezen aan prestatieverplichtingen die nog niet werden geleverd	169	54	39

Toelichting 24. Andere bedrijfsopbrengsten

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Meerwaarde op de verkoop van immateriële en materiële vaste activa	3	1
Meerwaarde bij realisatie van financiële vaste activa	0	0
Diverse refacturaties en recuperatie van uitgaven	31	36
Andere opbrengsten	4	4
Totaal	38	42

De "Diverse herfacturerings- en recuperatiekosten" omvatten de vergoedingen voor schade aan het netwerk door derden (EUR 9 miljoen in 2021 en EUR 9 miljoen in 2020), alsook de werknemersbijdragen en de bijdragen van derden voor diverse diensten.

De stijging met EUR 5 miljoen in 2021 ten opzichte van 2020 is voornamelijk te wijten aan de terugbetaling van de verzekeringsmaatschappij in verband met de waterschade van juli 2021 voor EUR 7 miljoen.

Toelichting 25. Kosten van aan omzet-gerelateerde materialen en diensten

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Aankopen van materialen	421	444
Aankopen van diensten	1 480	1 554
Totaal	1 901	1 997

Goederen en diensten die rechtstreeks verband houden met de omzet zijn externe variabele kosten die worden gemaakt in het kader van een verkooptransactie, en die evolueren in verhouding tot de omzet. In de Groep omvatten ze voornamelijk kosten voor verkeer (interconnectiekosten, afsluitkosten...), kosten voor het verwerven en behouden van abonnees, externe kosten die rechtstreeks verband houden met ICT-contracten (zoals apparatuur, onderhoud, ondersteuning van verkopers die worden doorgerekend aan de klanten) en kosten in verband met Proximus TV (zoals kosten voor content en variabele uitzendrechten). Ze omvatten ook de kosten van goederen en werk in uitvoering die aan klanten worden gefactureerd.

De aankopen van materialen worden weergegeven na aftrek van het werk uitgevoerd door de onderneming, dat werd geactiveerd ten bedrage van 63 miljoen in 2021 en 64 miljoen EUR in 2020. Deze omvatten hoofdzakelijk modems en set up boxes die bij de klant zijn geïnstalleerd.

Toelichting 26. Workforce kosten

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Wedden en lonen	648	661
Sociale zekerheidsbijdragen	166	162
Pensioenkosten	55	51
Vergoedingen na uitdiensttreding (andere dan pensioenen) en beëindigingsvoordelen	-24	3
Extern Personeelsbestand	218	256
Andere workforce kosten	65	66
Totaal	1 128	1 200

Workforce kosten zijn kosten die verband houden zowel met eigen personeelsleden als met externe arbeidskrachten (opgenomen in andere workforce kosten).

Wedden en lonen en sociale zekerheidsbijdragen worden getoond na aftrek van eigen werken die gekapitaliseerd worden voor een bedrag van 128 miljoen in 2021 en 119 miljoen EUR in 2020.

Vergoedingen na uitdiensttreding (andere dan pensioenen) en beëindigingsvergoedingen omvatten de impact van het FFP-transformatieplan (2021 1 miljoen EUR, 2020 -27 miljoen EUR) en andere ontslagvergoedingen (2021 1 miljoen EUR, 2020 -3 miljoen EUR). Ze omvatten ook de aan het dienstjaar toegerekende pensioenkosten en pensioenkosten van verstreken diensttijd van andere vergoedingen na uitdiensttreding (2021 4 miljoen EUR, 2020 6 miljoen EUR).

De uitgaven voor extern personeel omvatten de kosten voor consultancy en outsourcing.

De overige personeelskosten omvatten andere kosten met betrekking tot intern personeel (zoals maaltijdcheques, sociale activiteiten, ongevallenverzekering voor werknemers, treinkaartjes voor actieve medewerkers).

Toelichting 27. Non-workforce kosten

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Diensten en capaciteitscontracten	40	43
Onderhoud en nutsvoorzieningen	166	170
Publiciteit en public relations	71	86
Administratie, opleiding, studies en honoraria	130	137
Kosten voor telecommunicatie, post en kantooruitrusting	29	28
Waardevermindering	33	26
Andere belastingen dan winstbelastingen	26	28
Andere non-workforce kosten	36	35
Totaal	530	554

Andere belastingen dan winstbelastingen: Belasting op pylonen

In 2020 waren er zowel positieve als negatieve evoluties in de rechtspraak die tot een herziening van de voorzieningen hebben geleid, met een beperkte netto-impact. De in de financiële staten opgenomen positie weerspiegelt de beste raming van het management van het waarschijnlijke eindresultaat.

Toelichting 28. Afschrijvingen

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Afschrijvingen op licenties en andere immateriële vaste activa	456	489
Afschrijvingen op materiële vaste activa	579	614
Afschrijving van een met een gebruiksrecht overeenstemmende activa	82	80
Totaal	1116	1183

Toelichting 29. Netto financiële kosten

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Financiële opbrengsten		
Rentebaten op financiële instrumenten		
Tegen geamortiseerde kosten	2	2
Waardering aan de reële waarde van financiële instrumenten		
Niet in een hedgerelatie - FVTPL	6	0
Andere financiële inkomsten	1	2
Financiële kosten		
Interesten en kosten van schulden op financiële instrumenten tegen geamortiseerde kostprijs		
Niet-achtergestelde obligatieleningen	-42	-43
Rentelasten op leaseverplichtingen	-3	-2
Kortetermijnschuld	-1	0
Schulden op lange termijn	-2	-4
Actualisatie kosten		
op pensioenen en andere vergoedingen na uitdiensttreding	-4	-4
Waardering aan de reële waarde van financiële instrumenten		
Niet in een hedgerelatie - FVTPL	0	-2
Andere financiële kosten	-4	-2
Totaal	-48	-54

De herwaardering tegen reële waarde van de verplichting met betrekking tot de verkoopoptie die aan de voormalige eigenaars van Be-Mobile op hun eigen aandelen werd toegekend, leidde tot een winst van 6 miljoen EUR in 2020. In 2021 leidde deze herwaardering tot een verlies van 2 miljoen EUR.

Toelichting 30. Winst per aandeel

De gewone winst per aandeel wordt berekend door de nettowinst van het jaar die kan toegekend worden aan de gewone aandeelhouders, te delen door het gewogen gemiddelde van het aantal gewone uitstaande aandelen tijdens het jaar.

De verwaterde winst per aandeel wordt berekend door de nettowinst van het jaar die toegekend wordt aan de gewone aandeelhouders, te delen door het gewogen gemiddelde van het aantal gewone uitstaande aandelen, beiden gecorrigeerd voor de effecten van alle potentiële gewone aandelen die tot verwatering kunnen leiden.

Hierna worden de resultaten- en aandelengegevens weergegeven die worden gebruikt bij de berekening van de gewone en verwaterde winst per aandeel:

	Per 31 december	
	2020	2021
Nettowinst toe te rekenen aan gewone aandeelhouders (in miljoen EUR)	564	443
Aangepaste nettowinst voor de berekening van de verwaterde winst per aandeel (in miljoen EUR)	564	443
Gewogen gemiddeld aantal gewone uitstaande aandelen	322 752 015	322 751 990
Correctie voor aandelenopties	3 742	0
Gewogen gemiddeld aantal gewone uitstaande aandelen voor verwaterde winst per aandeel	322 755 758	322 751 990
Gewone winst per aandeel (EUR)	1,75	1,37
Verwaterde winst per aandeel (EUR)	1,75	1,37

In 2020 waren alle toegekende aandelenopties verwaterd en dus opgenomen in de berekening van de verwaterde winst per aandeel. Alle aandelenoptieplannen werden in 2021 afgesloten. De verkoop van aandelen aan het management van de onderneming in het kader van aandelenaankoopplannen met een korting van 16,70% had een verwaterend effect, maar dit was niet significant in 2021 en 2020.

Toelichting 31. Betaalde en voorgestelde dividenden

	2020	2021
Dividenden op gewone aandelen:		
Voorgestelde dividenden (in miljoen EUR)	387	387
Aantal uitstaande aandelen met dividendrechten	322 690 026	322 741 364
Dividend per aandeel (EUR)	1,2	1,2
Interim dividend betaald aan de aandeelhouders (in miljoen EUR)	161	161
Interim dividend per aandeel (EUR)	0,5	0,5

De voorgestelde dividenden voor 2020 werden effectief uitbetaald in april 2021. De interim dividenden voor 2021 werden uitbetaald in december 2021.

Toelichting 32. Bijkomende toelichtingen inzake financiële instrumenten

Toelichting 32.1. Derivaten

De Groep maakt gebruik van derivaten zoals renteswaps (IRS), rente- en valutaswaps (IRCS), termijnwisselcontracten en valuta opties.

(in miljoen EUR)	Toelichting	2020	2021
Vaste activa			
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	12	4	3
Vlottende activa			
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	15	0	1
Totaal activa		4	4
Langetermijnschulden			
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	21	4	3
Kortetermijnschulden			
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	22	0	1
Totaal schulden		4	3

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de positieve en negatieve reële waarden van de derivaten in de balans, opgenomen als respectievelijk vaste/vlottende activa of passiva.

Op 31 december 2021 (in miljoen EUR)	Reële waarde	
	Activa	Passiva
Rente- en valutaswaps	3	0
Rente - en valutagerelateerd - anderen derivaten	0	-3
Termijnwisselcontracten	1	-1
Derivaten die niet kwalificeren voor boekhoudkundige afdekking	4	-3

Op 31 december 2020 (in miljoen EUR)	Reële waarde	
	Activa	Passiva
Rente- en valutaswaps	4	0
Rente - en valutagerelateerd - anderen derivaten	0	-4
Derivaten die niet kwalificeren voor boekhoudkundige afdekking	4	-4

Rente- en valutaswaps (IRCS) worden gebruikt om wisselkoers- en renterisico's m.b.t. de overblijvende niet-achtergestelde obligatieleningen van JPY 1,5 miljard te beheren (zie toelichting 19).

Toelichting 32.2. Financieel risicobeheer: objectieven en beleid

De belangrijkste financiële instrumenten van de Groep bestaan uit niet-achtergestelde obligaties, handelsvorderingen en handelsschulden. De belangrijkste risico's verbonden met deze financiële instrumenten zijn het rentevoetrisico, het wisselkoersrisico, het liquiditeitsrisico en het kredietrisico.

Het principe van risicominimalisatie wordt op alle financiële transacties toegepast. Om dit te bereiken wordt het beheer met betrekking tot de financiering, wisselkoers, rentevoet en kredietrisico gecentraliseerd bij het Groep Treasury departement. Simulaties worden uitgevoerd gebruikmakend van verschillende marktscenario's ("worst case" scenario inbegrepen) om hun impact in verschillende marktomgevingen in te schatten. Alle financiële transacties en financiële risico's worden beheerd en opgevolgd in een centraal treasury managementsysteem.

Het Groep Treasury departement voert zijn activiteiten uit in het kader van de regels en richtlijnen die door het Executief Comité en de Raad van Bestuur goedgekeurd werden. Het Groep Treasury departement is verantwoordelijk voor de toepassing van deze richtlijnen. Volgens deze regels, worden de derivaten gebruikt om het rentevoetrisico en het wisselkoersrisico af te dekken. Derivaten worden enkel gebruikt als dekkinginstrument, en kunnen niet gebruikt worden voor handels- of andere speculatieve doeleinden. De belangrijkste door de Groep gebruikte derivaten zijn termijnwisselcontracten, renteswaps en valutaopties.

De tabel hieronder geeft een overzicht van de wijziging in het Eigen vermogen en het totaalresultaat per type dekkinginstrument voor 2021:

(in miljoen EUR)	Toelichting	Overdracht naar resultatenrekening voor de periode
Renteswapinstrumenten	OCI	-13
Afschrijving van gecumuleerde herwaarderingen van afgewikkelde renteswaps	OCI	2
Mutaties in niet-gerealiseerde resultaten in verband met kasstroomafdekkingen		-11

Het interne auditdepartement van de Groep controleert regelmatig de interne controleomgeving binnen het Groep Treasury departement.

Rentevoetrisico

De blootstelling van de Groep aan de veranderende marktrentevoeten betreft voornamelijk zijn lange-termijn financiële schulden. Het Groep Treasury departement beheert de blootstelling van de Groep aan wijzigingen van de rentevoeten en de financieringskost, door een mix van vaste en vlottende rentedragende schulden te gebruiken, in lijn met de door de Groep opgestelde regels voor financieel risicobeheer. Deze regels streven naar het bereiken van een optimaal evenwicht tussen de totale financieringskost, de risicobeperking en het vermijden van de volatiliteit van de financiële resultaten, rekening houdend met zowel de marktcondities en opportuniteiten als met de globale handelsstrategie van de Groep.

De onderstaande tabellen tonen de rentedragende langetermijnschulden per munt (inclusief het kortetermijngedeelte, exclusief leasing- en soortgelijke schulden), de rente- en valutaswaps (IRCS) en de netto wisselverplichtingen van de Groep, op 31 december 2021 en 2020.

Op 31 december 2021

	Directe lening			IRCS overeenkomsten			Netto verplichtingen		
	Notioneel bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervaldag	Te betalen (terug te vorderen) bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervaldag	Te betalen (terug te vorderen) bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervaldag
	(in miljoen EUR)		(in jaren)	(in miljoen EUR)		(in jaren)	(in miljoen EUR)		(in jaren)
EUR									
Vast	2 750	1,42%	8				2 750	1,42%	8
Variabel				11	-0,72%	4,96	11	-0,72%	5
JPY									
Vast	11	5,04%	5	-11	-5,04%	4,96			
Totaal	2 761	1,43%	8	0			2 761	1,41%	8

(1) Gewogen gemiddelde interestvoet rekening houdend met de recentste rentevoeten voor variabele rentedragende leningen.

Op 31 december 2020

	Directe lening			IRCS overeenkomsten			Netto verplichtingen		
	Notioneel bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervaldag	Te betalen (terug te vorderen) bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervaldag	Te betalen (terug te vorderen) bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervaldag
	(in miljoen EUR)		(in jaren)	(in miljoen EUR)		(in jaren)	(in miljoen EUR)		(in jaren)
EUR									
Vast	2 500	1,72%	5				2 500	1,77%	5
Variabel				11	-0,70%	6	11	-0,70%	6
JPY									
Vast	11	5,04%	6	-11	-5,04%	6			
Total	2 511	1,73%	5	0			2 511	1,70%	5

(1) Gewogen gemiddelde interestvoet rekening houdend met de recentste rentevoeten voor variabele rentedragende leningen.

Op 29 juni 2021 sloot de Groep een renteswapcontract af om het risico op renteschommelingen af te dekken tussen de aanvangsdatum van de dekking en de uitgiftedatum van een vaste rente langetermijnschuld van 750 miljoen EUR die naar verwachting in November 2021 zou worden uitgegeven en effectief werd uitgegeven op 10 november 2021 voor dat bedrag. De afdekking, voor een nominaal bedrag van 600 miljoen euro met een vaste rente van 0,44%, werd op die datum afgewikkeld en resulteerde in de betaling van een bedrag van 13 miljoen euro aan de tegenpartijen bij de afdekking.

Wisselkoersrisico's

De operationele activiteiten zijn de belangrijkste bron van wisselrisico voor de Groep. Dit risico komt voort uit de aankopen of verkopen die door de operationele afdelingen in een andere valuta dan EUR worden uitgevoerd. Transacties in andere valuta dan EUR komen voornamelijk voor in het segment International Carrier Services ("BICS"), en nog meer sinds de verwerving van TeleSign. De internationale activiteiten van dit segment genereren betalingen in verschillende valuta's van en naar andere telecomcommunicatie operatoren. Buiten BICS voeren zowel Proximus als een aantal van zijn dochterondernemingen internationale activiteiten uit (ICT, roaming, investeringen en operationele uitgaven), welke een bron zijn van wisselrisico's.

De wisselkoersrisico's worden ingedekt voor zover ze de kasstromen van de Groep beïnvloeden. De wisselkoersrisico's die de kasstromen van de Groep niet beïnvloeden (bijvoorbeeld risico's die voortvloeien uit de omzetting van activa en schulden van de buitenlandse operaties naar de functionele valuta) worden gewoonlijk niet ingedekt. Niettemin zou de Groep kunnen overwegen om deze zogenaamde omrekeningsverschillen in te dekken indien hun mogelijke impact belangrijk zou worden voor de geconsolideerde jaarrekening.

De typische instrumenten die gebruikt worden om het wisselkoersrisico in te dekken zijn de termijnwisselcontracten en valutaopties.

In 2021 en 2020 was de Groep enkel voor zijn operationele activiteiten aan het wisselkoersrisico's blootgesteld. Transacties in vreemde valuta worden erkend in de functionele munt bij initiële opname, omgerekend aan de wisselkoers die geldt op de transactiedatum. Monetaire activa en passiva uitgedrukt in vreemde munt worden op balansdatum in de functionele valuta van de entiteit omgerekend aan de slotkoers van die dag. Netto wisselkoersverschillen bij de omrekening van monetaire activa en passiva worden in het resultaat opgenomen onder "andere bedrijfskosten" in de periode waarin ze zich voordoen. Echter in een beperkt aantal gevallen wordt hedge accounting toegepast, waarbij de herwaarderingsresultaten tijdelijk op de balans worden opgenomen in afwachting van de finale afwikkeling van de onderliggende zogenaamde "hedge effective" blootstelling, om uiteindelijk als wisselkoersresultaten opgenomen te worden in de resultatenrekening.

De Groep voerde een sensitiviteitsanalyse uit op de wisselkoersen EUR/USD, EUR/GBP, EUR/ CHF, EUR/CDR, EUR/ZAR , EUR/AUD en EUR/HKD, munten waarin de Groep typisch een risico heeft uit zijn operationele activiteiten en dit voor 2021.

Vreemde valuta Nettopositie van de Groep per 31/12/2021	(In KEUR)	Effect op de winst-en-verliesrekening (in EUR) als de vreemde valuta ten opzichte van de EUR varieert met :								Slotkoers (In EUR)
		-15,0%	-10,0%	-5%	-2,5%	2,5%	5%	10%	15%	
(In KEUR)										1 EUR = xxx
-4 640	USD	615	410	205	102	-102	-205	-410	-615	1,13
-318	GBP	57	38	19	9	-9	-19	-38	-57	0,84
-672	CHF	98	65	33	16	-16	-33	-65	-98	1,03
696	SDR	-129	-86	-43	-22	22	43	86	129	0,81
4 459	ZAR	-37	-25	-12	-6	6	12	25	37	18,06
925	AUD	-89	-59	-30	-15	15	30	59	89	1,56
2 189	HKD	-37	-25	-12	-6	6	12	25	37	8,83
	Totaal	476	318	159	79	-79	-159	-318	-476	

Opmerkingen:

- 15% betekent dat de vreemde valuta 15% wint ten opzichte van de EUR
- 15% betekent dat de vreemde valuta 15% verliest ten opzichte van de EUR
- Een positief teken betekent winst in P&L
- Een negatief teken betekent een verlies in de winst- en verliesrekening

Kredietrisico en belangrijke concentraties van kredietrisico

Kredietrisico is het risico van financieel verlies voor de Groep als een klant of tegenpartij van een financieel instrument zijn contractuele verplichtingen niet nakomt.

Kredietrisico omvat alle vormen van tegenpartijblootstelling, d.w.z. wanneer tegenpartijen hun verplichtingen jegens Proximus niet kunnen nakomen met betrekking tot leningen, afdekkingstransacties, afwikkelingen en andere financiële activiteiten.

De maximale blootstelling van de Groep aan het kredietrisico (zonder rekening te houden met de waarde van alle zakelijke of andere zekerheden), in geval de tegenpartij haar verplichtingen niet nakomt en dit voor elke categorie van erkende financiële activa (waaronder derivaten met positieve marktwaarde), is gelijk aan de boekwaarde van deze activa op de balans en verleende bankgaranties.

Om het kredietrisico te beperken dat met de financieringsactiviteiten en het beheer van de liquide middelen van de Groep verbonden is, worden dergelijke transacties in regel enkel met financiële instellingen van eerste rang afgesloten, waarvan de lange termijn rating minimaal A- (S&P) bedraagt.

De Groep past de vereenvoudigde IFRS 9-benadering toe voor het waarderen van de verwachte kredietverliezen voor handelsvorderingen en contractactiva, d.w.z. het verwachte kredietverlies tijdens de levensduur. De bepaling van deze verliesuitkering kan op portefeuille- of individueel niveau plaatsvinden, afhankelijk van het beoordeelde risico dat aan de klant is verbonden.

Het kredietrisico dat uit operationele activiteiten met grote klanten voortvloeit, wordt op individuele basis beheerd en gecontroleerd. Indien nodig, vraagt de Groep bijkomende zakelijke zekerheden. Deze belangrijke klanten zijn niet materieel voor de Groep, aangezien het portfolio van Proximus vooral uit een groot aantal kleine klanten bestaat. Het kredietrisico en de concentratie van het kredietrisico verbonden aan handelsvorderingen is dus beperkt. De concentratie van het kredietrisico is ook beperkt voor handelsvorderingen op andere telecommunicatieondernemingen, door middel van nettingovereenkomsten met handelsschulden (zie toelichting 14.3), de verplichtingen tot vooruitbetaling, bankgaranties, de waarborgen uitgegeven door moederondernemingen en kredietlimieten toegestaan door kredietverzekeraars.

De Groep is blootgesteld aan kredietverliezen ingeval de tegenpartij haar verplichtingen op derivaten niet nakomt (zie toelichting 32.1). De Groep anticipeert echter niet op niet-nakoming door één van deze tegenpartijen, aangezien deze enkel zaken doet met vooraanstaande financiële instellingen, zeer beperkt gebruik maakt van derivaten op schuldinstrumenten zoals weergegeven in tabel 32.1, en in de regel alleen in zeer hoge mate belegt in liquide en kortlopende effecten (voornamelijk geldmiddelen en kasequivalenten), waarvoor de Groep, gezien de uitstekende rating van de tegenpartijen, geen voorzieningen voor kredietverlies opneemt.

Bovendien volgt de Groep mogelijke veranderingen in het kredietrisico van tegenpartijen op, door hun externe kredietratings op continue basis te volgen alsook de evolutie van de credit default swap rates van deze tegenpartijen (een leidende indicator die vaak anticipeert op toekomstige ratingwijzigingen).

Daarnaast is de Groep blootgesteld aan kredietrisico door incidenteel bankgaranties zonder verhaal toe te kennen aan enkele van haar institutionele of overheidsklanten. Op 31 december 2021 werden bankgaranties afgegeven voor een bedrag van 49 miljoen EUR en 57 miljoen EUR op 31 december 2020.

Ten slotte heeft de Groep geen financiële activa verpand en heeft zij geen enkel onderpand tegenover een van haar tegenpartijen.

Liquiditeitsrisico

In overeenstemming met het treasurybeleid, beheert het Groep Treasury departement de financieringskost door een mix van schulden met vaste rentevoet en schulden met vlottende rentevoet.

Een liquiditeitsreserve in de vorm van kredietlijnen en cash wordt aangehouden om de solvabiliteit en de financiële flexibiliteit van de Groep te allen tijde te garanderen. Daartoe is Proximus gecommiteerde bilaterale kredietovereenkomsten aangegaan met verschillende looptijden en een heropneembare kredietlijn gekoppeld aan duurzaamheidsdoelstellingen voor een totaal bedrag van 751 miljoen EUR.

Voor de financiering op middellange tot lange termijn maakt de Groep gebruik van obligaties en obligaties op middellange termijn. Het looptijdprofiel van de schuldportefeuille is gespreid over verschillende jaren. Group Treasury beoordeelt regelmatig zijn financieringsbronnen rekening houdend met zijn eigen kredietrating en de algemene marktomstandigheden.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van het maturiteitsprofiel van de leasingschulden en rentedragende schulden van de Groep, exclusief derivaten, zoals vermeld in toelichting 19, op elke verslagdatum Dit looptijdprofiel is gebaseerd op contractuele niet-

gedisconteerde rentebetalingen en kapitaalaflossingen en houdt rekening met het effect op de kasstromen van rentederivaten die worden gebruikt om vastrentende verplichtingen om te zetten in variabel rentende verplichtingen en omgekeerd. Voor verplichtingen met variabele rentevoeten zijn de rentevoeten die gebruikt zijn om de kasstromen te bepalen, de rentevoeten die golden op hun laatste prijsvaststellingsdatum vóór de verslagdatum (respectievelijk op 31 december 2021 en 2020).

De verwachte uitstroom van kasmiddelen in 2021 voor het verslagjaar 2020 en de verwachte uitstroom van kasmiddelen in 2022 voor het verslagjaar 2021 worden beïnvloed door Proximus commercial papers en leningen op korte termijn.

(in miljoen EUR)	2021	2022	2023	2024	2025	2026-2048
Per 1 januari 2021						
Kapitaal	163	502	101	600	500	811
Interesten	43	43	40	38	24	74
Totaal	206	545	141	638	524	885
Op 31 december 2021						
Kapitaal		252	101	600	500	1 550
Interesten		46	46	44	29	147
Totaal		297	146	644	529	1 697

Bankkredietfaciliteiten op 31 december 2021

Behalve de rentedragende schulden op lange termijn zoals weergegeven in toelichting 19.1 en 19.2 kan de Groep beroep doen op langetermijnkredietfaciliteiten ten belope van 751 miljoen EUR. Deze faciliteiten worden verstrekt door een gediversifieerde groep van banken. Op 31 december 2021 was er geen enkel uitstaand saldo onder deze faciliteiten. Een totaal van kredietlijnen voor 751 miljoen EUR is daarom beschikbaar voor opname op 31 december 2021.

De Groep maakt ook gebruik van een Euro Medium Term Note ("EMTN")-programma van 3,5 miljard EUR en een Commercial Paper ("CP")-programma van 1 miljard EUR.

Op 31 december 2021 was er een uitstaand bedrag onder het EMTN-programma van 2.350 miljoen EUR, terwijl het CP-programma een opgenomen en uitstaand bedrag toonde van 100 miljoen EUR.

Toelichting 32.3. Netto financiële positie van de Groep en beheer van kapitaal

De Groep definieert de netto financiële positie als het nettobedrag van de beleggingen, geldmiddelen en kasequivalenten, verminderd met alle rentedragende financiële schulden en bijbehorende derivaten (met inbegrip van de herwaardering naar de reële waarde) en leasingschulden. De netto financiële positie omvat geen langetermijnhandelsschulden.

De aangepaste netto financiële positie verwijst naar de totale rentedragende schulden (korte en lange termijn) minus geldmiddelen en kasequivalenten exclusief leaseverplichtingen.

(in miljoen EUR)	Toelichting	Per 31 december	Per 31 december
		2020	2021
Beleggingen, kas en kasequivalenten	16 / 17	313	249
Afgeleide producten	12	4	3
Activa		318	252
Langtermijnschulden (*)	19.1	-2 727	-2 944
Kortetermijnschulden (*)	19.2	-230	-321
Schulden		-2 957	-3 265
Netto financiële positie (*)		-2 639	-3 013
Waarvan leasingschulden		-284	273
Aangepaste financiële positie (**)		-2 356	-2 740

(*) inclusief derivaten en leasingschulden

(**) de aangepaste financiële positie exclusief leasingschulden

Het doel van de Groep inzake het kapitaalbeheer bestaat erin een netto financiële schuldenlast en eigen vermogen-ratio's te behouden die zorgen voor voldoende liquiditeit op elk moment via een flexibele toegang tot de kapitaalmarkten, en dit om strategische projecten te kunnen financieren, en een aantrekkelijke vergoeding aan de aandeelhouders te bieden. Over de twee voorgestelde jaren, heeft de Groep geen nieuwe aandelen of andere verwaterende instrumenten uitgegeven.

Toelichting 32.4. Categorieën van financiële instrumenten

Occasioneel gebruikt de Groep rente- en valutaswaps (IRCS) om de risico's verbonden aan wijzigingen in rentevoeten en wisselkoersen op de rentedragende langetermijnschulden te beheersen (zie toelichting 32.2).

De volgende tabellen geven een overzicht van de financiële instrumenten van de Groep per categorie zoals gedefinieerd in IFRS 9, alsook van de winsten en verliezen ten gevolge van de herwaardering tegen reële waarde. Op basis van de marktvoorwaarden per 31 december 2021 ligt de reële waarde van de niet-achtergestelde obligatieleningen en van de lening van de Europese Investeringsbank (EIB), die tegen geamortiseerde kostprijs worden geboekt, 145 miljoen EUR, of 5,3%, hoger dan hun boekwaarde.

De reële waarden, berekend voor elke obligatie afzonderlijk, werden verkregen door de gecumuleerde kasuitstromen gegenereerd door elke obligatie te verdisconteren met de rentevoeten waartegen de Groep op 31 december 2021 zou kunnen lenen voor gelijkaardige obligaties met dezelfde resterende looptijden.

De Groep heeft gedurende de periode de classificatie van de financiële instrumenten niet gewijzigd.

De volgende tabel bevat de oorspronkelijke waarderingscategorieën onder IFRS 9 voor elke categorie van activa en financiële verplichtingen per 31 december 2021:

Per 31 december 2021 (in miljoen EUR)	Toelichting	Classificatie onder IFRS 9	Boekwaarde onder IFRS 9	Reële waarde
ACTIVA				
Vaste activa				
Eigenvermogeninstrumenten	9	FVOCI	1	1
Andere vaste activa				
Andere derivaten	32	FVTPL	3	3
Andere financiële activa		Afgeschreven kost	10	10
Vlottende activa				
Handelsvorderingen	14	Afgeschreven kost	879	879
Rentedragend				
Andere vorderingen		Afgeschreven kost	2	2
Niet-rentedragend				
Andere vorderingen		Afgeschreven kost	19	19
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden		FVTPL	1	1
Geldmiddelen en kasequivalenten				
Kortetermijndeposito's	17	Afgeschreven kost	10	10
Kas en banktegoeden	17	Afgeschreven kost	239	239
SCHULDEN				
Langtermijnschulden				
Rentedragende schulden				
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.1	Afgeschreven kost	2 337	2 456
Kredietinstellingen	19.1	Afgeschreven kost	401	423
Niet-rentedragende schulden				
Andere derivaten	32	FVTPL	3	3
Andere schulden op meer dan één jaar	21	Afgeschreven kost	100	100
KORTETERMIJNSCHULDEN				
Rentedragende schulden, korte termijn deel				
Kredietinstellingen	19.2	Afgeschreven kost	1	1
Rentedragende schulden				
Kredietinstellingen		Afgeschreven kost	150	150
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.2	Afgeschreven kost	100	100
Andere leningen	19.2	Afgeschreven kost	1	1
Handelsschulden		Afgeschreven kost	1 515	1 515
Andere kortetermijnschulden				
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	33	FVTPL	1	1
Andere schulden		FVTPL	3	3
Andere schulden		Afgeschreven kost	286	286

FVTPL: Financiële activa/schulden herwaardeerd aan de reële waarde via de resultatenrekening

FVTOCI: Financiële activa tegen reële waarde via niet-gerealiseerde resultaten

De volgende tabel bevat de oorspronkelijke waarderingscategorieën onder IFRS 9 voor elke categorie van activa en financiële verplichtingen per 31 december 2020:

Per 31 december 2020 (in miljoen EUR)	Toelichting	Classificatie onder IFRS 9	Boekwaarde onder IFRS 9	Reële waarde
ACTIVA				
Vaste activa				
Eigenvermogeninstrumenten	9	FVOCI	1	1
Andere vaste activa				
Andere derivaten	32	FVTPL	4	4
Andere financiële activa		Afgeschreven kost	7	7
Vlottende activa				
Handelsvorderingen	14	Afgeschreven kost	868	868
Rentedragend				
Andere vorderingen		Afgeschreven kost	3	3
Niet-rentedragend				
Andere vorderingen		Afgeschreven kost	10	10
Beleggingen	16	Afgeschreven kost	3	3
Geldmiddelen en kasequivalenten				
Kortetermijndeposito's	17	Afgeschreven kost	115	115
Kas en banktegoeden	17	Afgeschreven kost	195	195
SCHULDEN				
Langetermijnschulden				
Rentedragende schulden				
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.1	Afgeschreven kost	2 104	2 286
Kredietinstellingen	19.1	Afgeschreven kost	401	434
Andere leningen	19.1	Afgeschreven kost	1	1
Niet-rentedragende schulden				
Andere derivaten	32	FVTPL	4	4
Andere schulden op meer dan één jaar	21	Afgeschreven kost	99	99
KORTETERMIJNSCHULDEN				
Rentedragende schulden, korte termijn deel				
Kredietinstellingen	19.2	Afgeschreven kost	1	1
Rentedragende schulden				
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.2	Afgeschreven kost	150	150
Andere leningen	19.2	Afgeschreven kost	12	12
Handelsschulden		Afgeschreven kost	1 213	1 213
Andere kortetermijnschulden				
Andere schulden		FVTPL	1	1
Andere schulden		Afgeschreven kost	276	276

FVTPL: Financiële activa/schulden herwaardeerd aan de reële waarde via de resultatenrekening

FVTOCI: Financiële activa tegen reële waarde via niet-gerealiseerde resultaten

Toelichting 32.5. Activa en passiva aan reële waarde

Financiële instrumenten die gewaardeerd zijn aan reële waarde worden in de onderstaande tabel getoond volgens de gebruikte waarderingstechniek. De hiërarchie tussen de technieken geeft het belang aan van de gebruikte inputs om tot de waardering te komen.

- **Niveau 1:** (Niet aangepaste) prijsnotering op actieve markten voor identieke activa of passiva;
- **Niveau 2:** Waarderingstechnieken voor dewelke alle inputs die een belangrijk effect hebben op de geboekte reële waarde, gebaseerd zijn op direct of indirect waarneembare gegevens voor activa of passiva;
- **Niveau 3:** Waarderingstechnieken voor dewelke alle inputs die een belangrijk effect hebben op de geboekte reële waarde, niet gebaseerd zijn op waarneembare marktgegevens.

De Groep houdt alleen financiële instrumenten aan van niveau 1, 2 en 3.

De waarderingstechnieken voor de reële waardeberekening van de financiële instrumenten van niveau 2 zijn:

- **Andere derivaten van niveau 2**
Andere derivaten omvatten hoofdzakelijk rente- en valutaswaps (IRCS) om de risico's van de Groep met betrekking tot schommelingen van de rentevoet en vreemde valuta te beperken voor sommige van haar langetermijnschulden. De reële waarden van deze instrumenten worden bepaald door het verdisconteren van de verwachte contractuele kasstromen gebruikmakend van rentegrafieken in de betreffende valuta's en wisselkoersen waarneembaar op actieve markten.
- **Niet achtergestelde obligatieleningen**
De niet achtergestelde obligatieleningen worden opgenomen aan afgeschreven kostprijs. De reële waarden, voor elke obligatielening apart berekend, worden bekomen door het verdisconteren van de rentevoeten aan dewelke de Groep zou kunnen lenen op 31 december 2021 voor gelijkaardige obligaties met dezelfde resterende looptijden.

De financiële instrumenten die geclassificeerd zijn onder niveau 3, zijn gewaardeerd op basis van de reële waarde van uitgaande kasstromen in verschillende scenario's, elk gewogen op zijn kans van voorkomen. De wegingen zijn ofwel gebaseerd op statistische data die zeer stabiel zijn over de jaren, ofwel gebaseerd op de beste schatting van Proximus van het voorkomen van het scenario. De reële waarde van het instrument is sterk afhankelijk van maar in verhouding tot veranderingen in de geschatte uitgaande kasstromen.

Op 31 december 2021	Toelichting	Classificatie onder IFRS 9	Saldo per 31 december 2021	Gebruikte waarderingmethode op het einde van het boekjaar:		
				Laag 1	Laag 2	Laag 3
(in miljoen EUR)						
ACTIVA						
Vaste activa						
Eigenvermogeninstrumenten		FVOCI	1			1
Andere vaste activa						
Andere derivaten	32.1	FVTPL	3		3	
Vlottende activa						
Niet-rentedragende vorderingen						
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	33.1	FVTPL	1	1		
SCHULDEN						

Langetermijnschulden				
Rentdragende schulden				
Niet-achtergestelde obligatieleningen behalve voor hun "niet-nauw verwante" besloten derivaten	19.1	Afgeschreven kost	2 337	2 456
Kredietinstellingen	19.1	Afgeschreven kost	401	423
Niet-rentdragende schulden				
Andere derivaten	33.1	FVTPL	3	3
Kortetermijnschulden				
Rentdragende schulden, korte termijn deel				
Kredietinstellingen	19.2	Afgeschreven kost	1	1
Rentdragende schulden				
Kredietinstellingen	19.1	Afgeschreven kost	150	150
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.2	Afgeschreven kost	100	100
Andere leningen	19.2	Afgeschreven kost	1	1
Niet-rentdragende schulden				
Andere derivaten	33.1	FVTPL	1	1
Andere schulden		FVTPL	3	3

FVTPL: Financiële activa/schulden herwaardeerd aan de reële waarde via de resultatenrekening
FVTOCI: Financiële activa tegen reële waarde via niet-gerealiseerde resultaten

Op 31 december 2020

(in miljoen EUR)	Toelichting	Classificatie onder IFRS 9	Saldo per 31 december 2020	Gebruikte waarderingsmethode op het einde van het boekjaar:		
				Laag 1	Laag 2	Laag 3
ACTIVA						
Vaste activa						
Eigenvermogeninstrumenten		FVOCI	1			1
Andere vaste activa						
Andere derivaten	32.1	FVTPL	4		4	
SCHULDEN						
Langetermijnschulden						
Rentdragende schulden						
Niet-achtergestelde obligatieleningen behalve voor hun "niet-nauw verwante" besloten derivaten	19.1	Afgeschreven kost	2 104		2 286	
Kredietinstellingen	19.1	Afgeschreven kost	401		434	
Andere leningen	19.1	Afgeschreven kost	1		1	
Niet-rentdragende schulden						
Andere derivaten	33.1	FVTPL	4		4	
Kortetermijnschulden						
Rentdragende schulden, korte termijn deel						
Kredietinstellingen	19.2	Afgeschreven kost	1		1	
Rentdragende schulden						
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.2	Afgeschreven kost	150		150	

Andere leningen	192	Afgeschreven kost	12	12
Niet-rentedragende schulden				
Andere schulden		FVTPL	1	1

FVTPL: Financiële activa/schulden herwaardeerd aan de reële waarde via de resultatenrekening

FVTOCI: Financiële activa tegen reële waarde via niet-gerealiseerde resultaten

Toelichting 33. Informatie over verbonden partijen

Toelichting 33.1. Geconsolideerde ondernemingen

De dochterondernemingen, joint ventures, gezamenlijke bedrijfsactiviteiten en geassocieerde ondernemingen zijn opgenomen in toelichting 8.

Leveringen van goederen en diensten tussen ondernemingen van de Groep gebeuren aan commerciële voorwaarden en marktprijzen.

De transacties tussen Proximus NV en haar dochterondernemingen en gezamenlijke bedrijfsactiviteiten, als verbonden partijen, worden geëlimineerd voor de opmaak van de geconsolideerde jaarrekening. De transacties tussen Proximus NV en haar dochterondernemingen zijn als volgt:

Transacties tussen Proximus NV en haar dochterondernemingen en gezamenlijke bedrijfsactiviteiten (in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Opbrengsten	156	154
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-140	-137
Netto financiële kosten	1	1
Dividenden ontvangen	391	220
Meerwaarde bij inbreng van financiële vaste activa	94	0

Transacties tussen Proximus NV en haar dochterondernemingen en gezamenlijke bedrijfsactiviteiten (in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2020	2021
Handelsvorderingen	27	34
Handelsschulden	-33	-30
Rentedragende vorderingen/schulden	-767	-684
Andere vorderingen/schulden	-1	0

Toelichting 33.2. Relaties met aandeelhouders en andere met de staat verbonden entiteiten

De Belgische Staat is de meerderheidsaandeelhouder van de Groep met een deelneming van 53,51 %. De Groep houdt eigen aandelen aan voor 4,54%. De resterende 41,95 % worden verhandeld op de Eerste Markt van Euronext Brussels.

Relatie met de Belgische Staat

De Groep levert telecomdiensten aan de Belgische Staat en met de Staat verbonden entiteiten. Met de Staat verbonden ondernemingen zijn diegene waarover de Staat zeggenschap heeft, gezamenlijk zeggenschap heeft of een invloed uitoefent. Al deze transacties verlopen op basis van normale klant/leverancier-relaties en aan voorwaarden die niet voordeliger zijn dan die waarop andere klanten en leveranciers een beroep kunnen doen. De diensten aan de Staat verbonden ondernemingen vormen geen belangrijk deel van de netto omzet van de Groep, namelijk minder dan 5%.

Relatie met de Belfius Bank NV

Proximus en Belfius Bank NV hebben dezelfde meerderheidsaandeelhouder, de Belgische Staat. Belfius wordt derhalve beschouwd als een "verbonden partij" in de zin van de Internationale Standaarden voor Financiële Verslaggeving zoals goedgekeurd door de Europese Unie. Bijgevolg werd de samenwerkingsovereenkomst met Belfius in verband met de Banx dienst goedgekeurd door de Raad van Bestuur van 29 april 2021 in lijn met de conclusie van het bijzonder verslag opgesteld door drie onafhankelijke bestuurders in overeenstemming met Art. 7.97 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen. In 2021 had het Banx-project geen impact op de geconsolideerde cijfers, het project gaat van start vanaf 2022.

Toelichting 33.3. Relaties met top management personeel

De bezoldiging en vergoeding van de bestuurders is vastgelegd in de algemene vergadering van 2004.

De principes van deze vergoeding blijven van toepassing in 2021 en er worden ook geen substantiële veranderingen verwacht: ze voorziet een jaarlijkse vaste vergoeding van 50.000 EUR voor de Voorzitter van de Raad van Bestuur en van 25.000 EUR voor de andere leden van de Raad van Bestuur, met uitzondering van de CEO. Alle leden van de Raad van Bestuur, met uitzondering van de CEO, hebben recht op een zitpenning van 5.000 EUR per bijgewoonde vergadering van de Raad van Bestuur. Voor de Voorzitter wordt het bedrag van de zitpenningen verdubbeld. Een zitpenning van 2.500 EUR per vergadering is voorzien voor ieder lid van een adviserend Comité van de Raad van Bestuur, met uitzondering van de CEO. Voor de Voorzitter van de respectievelijke adviserende Comités wordt het bedrag van de zitpenningen verdubbeld.

De leden ontvangen ook een vergoeding van 2.000 EUR per jaar voor communicatiekosten. Voor de Voorzitter van de Raad van Bestuur wordt dit bedrag eveneens verdubbeld.

De Voorzitter van de Raad van Bestuur is ook Voorzitter van het Paritair Comité en van het Pensioenfonds. Mevrouw Catherine Vandendorpe is lid van de Raad van Bestuur van het Pensioenfonds. Zij ontvangen geen vergoeding voor dit bestuurdersmandaat.

Voor het uitvoeren van hun bestuurdersmandaat ontvangen de niet-uitvoerende bestuurders geen prestatiegebonden bezoldiging zoals bonussen of langlopende incentive plannen, alsook geen voordelen verbonden aan aanvullende pensioenplannen of andere groepsverzekeringen.

De totale vergoeding voor de bestuurders bedroeg bruto 1.192.366 EUR voor 2021 en bruto 1.231.116 EUR voor 2020. De bestuurders hebben geen lening of voorschot ontvangen van de Groep.

Het aantal vergaderingen van de Raad van Bestuur en van de Comités van de Raad van Bestuur is hieronder gedetailleerd.

	2020	2021
Raad van Bestuur	10	9
Audit-en Toezichtscomité	5	5
Benoemings-en Bezoldigingscomité	9	6
Transformatie en Innovatiecomité	2	2

Op zijn vergadering van 24 februari 2011 heeft de Raad van Bestuur een nieuwe versie van de 'policy inzake transacties met verbonden partijen aangenomen. Deze policy welke werd aangepast in September 2016, regelt alle transacties of andere contractuele verhoudingen tussen de onderneming en de leden van de Raad van Bestuur. Proximus heeft contractuele relaties en levert eveneens

telefonie-, internet- en/of ICT-diensten aan diverse ondernemingen waarin de leden van de Raad een uitvoerend of niet-uitvoerend mandaat hebben. Deze relaties hebben plaats in het normale verloop van de bedrijfsvoering en zijn marktconform van aard.

Voor het jaar eindigend op 31 december 2021 werd een totaal brutobedrag (prestatiegerelateerde betalingen op lange termijn) van 6.993.891 EUR (vóór patronale sociale zekerheid) betaald of toegekend aan de leden van het Executief comité inclusief de Chief Executive Officer). In 2021 waren de leden van het Directiecomité Guillaume Boutin, Dirk Lybaert, Geert Standaert, Renaud Tilmans, Jan Van Acoleyen, Anne-Sophie Lotgering, Jim Castele, Antonietta Mastroianni (9 maanden) en Mark Reid (8 maanden).

Voor het jaar eindigend op 31 december 2020 werd een totaal brutobedrag (prestatiegerelateerde betalingen op lange termijn) van 6.612.523 EUR (vóór patronale sociale zekerheid) betaald of toegekend aan de leden van het Executief comité inclusief de Chief Executive Officer). In 2020 waren de leden van het Directiecomité Guillaume Boutin, Dirk Lybaert, Geert Standaert, Renaud Tilmans, Jan Van Acoleyen, Anne-Sophie Lotgering (6 maanden), Jim Castele (10 maanden), Sandrine Dufour (5 maanden) en Bart Van Den Meersche (6 maanden).

Dit totale bedrag voor de vergoedingen van het top management omvat de volgende elementen:

- Kortetermijnpersoneelsbeloningen: jaarsalaris (basis en variabel op korte termijn) en andere kortetermijnpersoneelsbeloningen zoals ziekteverzekering, privé-gebruik van directiewagens, maaltijdcheques, en exclusief de werkgeversbijdragen voor de sociale zekerheid die op deze beloningen worden betaald;
- Vergoedingen na uitdiensttreding: verzekeringspremies betaald door de Groep in naam van de leden van het executief comité. De premies dekken hoofdzakelijk een aanvullend pensioenplan na de pensionering;
- Op performantiewaarde gebaseerde betalingen (op lange termijn): brutobedragen toegekend onder het performancewaardeplan, dat uitbetalingsrechten creëert in mei 2023 (toegekend in 2020) of in mei 2024 (toegekend in 2021), afhankelijk van het behalen van 3 bedrijfsgebonden prestatiecriteria die bestaan uit de vrije cashflow van de Groep, de reputatie-index en de Total Shareholder Return van het bedrijf in vergelijking met een vooraf gedefinieerde groep van andere Europese telecomoperatoren

EUR	Per 31 december	
	2020	2021
Korte termijn vergoedingen	5 130 490	4 965 866
Vergoedingen na uitdiensttreding	546 825	726 326
Prestatievergoedingen	935 208	1 301 699
Totaal	6 612 523	6 993 891

* Alle bedragen zijn brutobedragen voor sociale bijdragen van de werkgever

Toelichting 33.4. Regelgeving

De telecomunicatiesector wordt gereguleerd door de Europese wetgeving, Belgische federale- en regionale wetgeving en via beslissingen van specifieke sectoriële regulatoren (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, gewoonlijk "BIPT" genoemd, en regionale regulatoren bevoegd voor media) of administratieve organen zoals de mededingingsautoriteiten.

Toelichting 34. Rechten, verbintenissen en voorwaardelijke verplichtingen

Claims en gerechtelijke procedures

Onze policies en procedures worden zo ontworpen dat zij in overeenstemming zijn met de toepasselijke wetten, boekhoudkundige en rapporteringsvoorschriften, regulatorie en fiscale voorschriften, met inbegrip van deze in het buitenland, de Eu, alsook met de toepasselijke sociale wetgeving.

De complexiteit van de wettelijke en regulatorie omgeving binnen welke wij opereren, alsook de kosten om compliant te zijn, nemen beide toe ten gevolge van de eveneens toenemende verplichtingen. Daarenboven zijn de buitenlandse en supranationale regels soms tegenstrijdig met de nationale wetgeving. De niet-naleving van de verschillende wetten en reglementen en wijzigingen aan deze wetten en reglementen of de wijze waarop zij worden geïnterpreteerd of toegepast kunnen leiden tot schade aan onze reputatie, aansprakelijkheid, boetes en penalties, evenals een stijging van de fiscale last of regulatorie conformiteitskost en impact op de jaarrekening.

De telecommunicatiesector en aanverwante dienstverlenende bedrijven worden gekenmerkt door het bestaan van een groot aantal octrooien en handelsmerken. Geschillen gebaseerd op basis van beschuldigingen van octrooi-inbreuk of andere schendingen van de intellectuele eigendomsrechten zijn is gebruikelijk. Naarmate Gezien het aantal nieuwkomers in de markt groeit en de overlapping van productfuncties toeneemt, neemt de mogelijkheid van claims voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten tegen Proximus toe.

Proximus is thans betrokken bij verschillende geschillen en juridische procedures, met inbegrip van deze waarvoor een provisie werd aangelegd en deze, hieronder beschreven, waarvoor geen of slechts een beperkte provisie werd aangelegd, in rechtsgebieden waarin Proximus actief is en voor zaken die verband houden met zijn bedrijfsvoering. Deze procedures omvatten ook procedures voor het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie ("BIPT"), beroepen tegen beslissingen genomen door het BIPT en procedures met de Belgische fiscale administraties.

Zaken in verband met breedband-/broadcasttoegang

Tussen 12 en 14 oktober 2010, heeft de Belgische Algemene Directie Mededinging een huiszoeking uitgevoerd in de kantoren van Proximus te Brussel. Het onderzoek kadert in de aantijgingen van Mobistar en KPN betreffende de Wholesale diensten voor DSL, waarvoor Proximus obstructiepraktijken zou hebben gehanteerd. Met deze maatregel wordt geen enkele uitspraak gedaan over het eindresultaat van het volledige onderzoek. Volgend op de huiszoeking, moet de Algemene Directie Mededinging nu alle relevante elementen van de zaak onderzoeken. Uiteindelijk kan het Auditoraat een voorstel van beslissing voorleggen aan de Raad voor de Mededinging. Tijdens deze procedure zal Proximus zijn standpunten kunnen voorleggen (deze procedure kan verschillende jaren duren).

Tijdens het onderzoek van oktober 2010 werd een groot aantal documenten in beslag genomen (elektronische data zoals een volledige kopie van mailboxen en archieven, evenals andere bestanden). Proximus en de auditeur van de Mededingingsautoriteiten wisselden uitgebreid van mening inzake de wijze waarop de inbeslaggenomen data behandeld werden. Proximus wou zekerheid hebben dat het legal privilege (LPP) van de advocaten en de vertrouwelijkheid van adviezen van de bedrijfsjuristen gewaarborgd bleven. Bovendien trachtte Proximus te verhinderen dat de Mededingingsautoriteiten toegang kregen tot (gevoelige) data die buiten het toepassingsgebied van het onderzoek vielen. Door het feit dat Proximus de auditeur niet van haar standpunt kon overtuigen, spande Proximus twee procedures aan, waarvan één vóór het Hof van Beroep van Brussel en één vóór de Voorzitter van de Raad voor de Mededinging, dit met het oog op de opschorting van de mededeling aan de onderzoeksteams van de LPP data en van data die buiten het toepassingsgebied van het onderzoek vielen. Op 5 maart 2013 sprak het Hof van Beroep in deze beroepsprocedure een positief vonnis uit waarin werd beslist dat de onderzoekers niet gemachtigd waren tot inbeslagname van documenten waarin adviezen van bedrijfsjuristen waren opgenomen en van documenten die buiten het toepassingsgebied vielen en dat de betreffende documenten dienden te worden verwijderd/vernield. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het hier een beslissing op de procedure zelf betreft en niet op de op de grond van de zaak.

Op 14 oktober 2013 diende de Raad voor de Mededinging een verzoek tot cassatie in tegen de beslissing. Proximus sloot zich bij deze cassatieprocedure aan. Uiteindelijk besliste het Hof van Cassatie op 22 januari 2015 om het arrest van 5 maart 2013 te bevestigen, behalve voor wat een restrictie betreft met betrekking tot oudere documenten, welke nietig werd verklaard. Het is nu aan het Hof van Beroep om een nieuwe beslissing te nemen inzake deze restrictie.

In maart 2014, heeft KPN zijn klacht ingetrokken. Mobistar blijft de enige aanklager.

Op basis van de feiten en de informatie die eind december 2021 beschikbaar was, heeft het management voor deze zaak geen voorziening aangelegd.

Zaken in verband met mobiele on-net

In de procedures volgend op een klacht van KPN Group Belgium in 2005 met de Belgische Mededingingsautoriteit, bevestigde deze laatste op 26 mei 2009 een van de vijf tenlasteleggingen inzake misbruik van machtspositie die op 22 april 2008 door het Auditoraat werden geformuleerd, namelijk het hanteren van wurgprijzen op de professionele markt in 2004-2005. De Belgische Mededingingsautoriteit ging ervan uit dat de tarieven voor oproepen tussen Proximus-klanten ('on-net-tarieven') lager waren dan de tarieven die het aan concurrenten aanrekende voor de routing van een oproep van hun eigen netwerk naar dat van Proximus (= beëindigingstarieven), verhoogd met een aantal andere kosten die hij relevant achtte. Alle andere tenlasteleggingen van het Auditoraat werden verworpen. De Mededingingsautoriteiten hebben daarbij aan Proximus (voorheen Belgacom Mobile) ook een boete opgelegd van 66,3 miljoen EUR wegens misbruik van een machtspositie tijdens de jaren 2004 en 2005. Proximus was verplicht deze boete te betalen voor 30 juni 2009 en heeft deze (net van bestaande provisies) geboekt als een niet weerkerende uitgave in de resultatenrekening voor het tweede kwartaal van 2009.

Proximus heeft bij het Hof van Beroep te Brussel hoger beroep ingesteld tegen de beslissing van de Mededingingsautoriteit. Zij betwist daarbij een groot aantal elementen van de beslissing, o.m. het feit dat de impact op de markt niet was onderzocht. Ook KPN Group Belgium en Mobistar hebben tegen de genoemde beslissing hoger beroep ingesteld.

In gevolge de minnelijke schikking van 21 oktober 2015, werden de beroepen van Base en Mobistar tegen de beslissing van de Belgische mededingingsautoriteit ingetrokken. Proximus zet de beroepsprocedure tegen deze beslissing verder.

Met zijn tussenarrest van 7 oktober 2020, heeft het Hof van Beroep van Brussel de beslissing van 26 mei 2009 van de Raad voor de Mededinging gedeeltelijk geannuleerd, daarbij steunend op de redenering dat (i) de Belgische Mededingingsautoriteit het bestaan van het misbruik van machtspositie in 2004 niet had kunnen vaststellen zonder de documenten die in beslag waren genomen tijdens de illegale huiszoeking, terwijl (ii) de documenten die in beslag genomen waren tijdens de illegale huiszoeking niet onmisbaar waren om het bestaan van een misbruik in 2005 vast te stellen.

Bijgevolg besliste het Hof dat de procedure enkel nog diende te worden verdergezet voor laatstgenoemde periode (zowel voor andere procedurale gronden als ten gronde). Proximus heeft een "voorziening in cassatie" ingeleid tegen het arrest in zoverre, volgens Proximus, de beslissing niet gedeeltelijk (2004), maar volledig (2004 en 2005) vernietigd had moeten worden, precies omwille van de onwettigheid van de huiszoeking.

In oktober 2009 hebben zeven partijen (Telenet, KPN Group Belgium (voorheen Base), KPN Belgium Business (voorheen Tele 2 Belgium), KPN BV (voorheen Sympac), BT, Verizon, Colt Telecom) een vordering ingesteld tegen Belgacom Mobile (nu Proximus en hierna Proximus genoemd) bij de Rechtbank van Koophandel te Brussel en hebben daarbij aantijgingen geformuleerd die sterk lijken op deze vermeld in voornoemde zaak (met inbegrip van de Proximus-naar-Proximus-tarieven die een misbruik van machtspositie op de Belgische markt zouden uitmaken), maar voor telkens andere periodes afhankelijk van de betrokken partij, zij het tussen 1999 tot op heden (vordering van 1 EUR provisioneel en verzoek om een gerechtelijk deskundige aan te duiden die de precieze schade moet berekenen). In november 2009 heeft Mobistar opnieuw een gelijkaardige vordering ingesteld voor de periode vanaf 2004. Deze zaken zijn voor onbepaalde tijd uitgesteld.

Na de schikkingen met Telenet, KPN, BASE Company en Orange, zijn de enige betrokken partijen nog BT, Verizon en Colt Telecom.

Per eind december 2021 heeft het management een voorziening voor deze zaak opgenomen op basis van hun beste raming en de beschikbare informatie.

MWingz - delen van mobiele radiotoegangsnetwerken

Op 22 november 2019 hebben Orange Belgium en Proximus een overeenkomst afgesloten voor het delen van hun mobiel radiotoegangsnetwerk (RAN). Telenet, dat de overeenkomst betwist, heeft een klacht ingediend bij de Belgische Mededingingsautoriteit en een verzoek om voorlopige maatregelen ingediend. Op 8 januari 2020, heeft de Belgische Mededingingsautoriteit, hoewel zij de voordelen van de overeenkomst erkende, beslist om de overeenkomst gedurende 2 maanden te schorsen om aan Orange Belgium en Proximus de tijd te geven om discussies te voeren met de telecomregulator. Ondertussen konden verschillende voorbereidende handelingen worden gesteld. In afwezigheid van een nieuw initiatief van de onderzoekers van de Belgische Mededingingsautoriteit, heeft de schorsing een einde genomen na het verstrijken van deze 2 maanden, wat Proximus toelaat om de overeenkomst voor het delen van hun mobiel radiotoegangsnetwerk (RAN) volledig ten uitvoer te brengen. Ondertussen zetten de onderzoekers van de Belgische Mededingingsautoriteit hun onderzoek van de overeenkomst verder. Het nemen van een beslissing ten gronde, zo deze er komt, kan verschillende jaren duren.

Gial dossier

Op 19 juni 2019 werd Proximus in verdenking gesteld door een Brusselse onderzoeksrechter naar aanleiding van een klacht wegens corruptie en misdrijven betreffende nijverheid, koophandel en openbare veilingen in de zogenaamde "GIAL"-zaak.

Proximus betwist formeel een strafbaar feit te hebben gepleegd in deze zaak. Wegens het geheim van het onderzoek kunnen de details van de zaak vanzelfsprekend niet in dit verslag worden uiteengezet.

Desalniettemin wenst Proximus het bestaan van de zaak te vermelden om de transparantie te verzekeren.

Ter informatie: indien Proximus, in tegenstelling tot haar analyse van haar rol in deze zaak, schuldig zou worden bevonden aan de feiten die haar worden verweten en gezien de inverdenkingstelling door de onderzoeksrechter, zou de maximumboete die aan Proximus kan worden opgelegd in het kader van deze zaak 972.000 EUR bedragen. Op dit ogenblik en op basis van de informatie waarover Proximus in het kader van deze zaak beschikt, heeft Proximus geen provisie aangelegd voor de betaling van een boete.

Ten slotte herinnert Proximus er, voor zover nodig, aan dat de inverdenkingstelling geenszins impliceert dat er tegen haar een bezwaar of een bewijs van schuld bestaat en benadrukt ze dat ze onschuldig wordt geacht en over solide elementen beschikt voor een gunstige afloop van deze zaak.

Fiscale procedures

BICS is verwickeld in een belastingprocedure met de Indiase belastingdienst. Zie toelichting 2.

Investeringsverplichtingen

Op 31 december 2021 had de Groep contractuele verbintenissen aangegaan voor een bedrag van 866 miljoen EUR (immateriële activa 155 miljoen EUR; materiële activa 710 miljoen EUR). De verplichtingen in verband met de immateriële activa bevatten deze m.b.t. contracten van Eleven Sports (zie toelichting 4).

De materiële activa hebben voornamelijk betrekking op verplichtingen in verband met technische en netwerkuitrusting in het kader van het versnelde investeringsplan voor Fiber.

Verplichtingen tot aankoop van aandelen

In het kader van diverse overnames, bestaan er voorwaardelijke betalingsverplichtingen (earn outs & put options & aankoopverplichtingen) voor een totaalbedrag van 12 miljoen EUR eind 2021. De meeste van deze verplichtingen worden betaald in 2022 in de mate dat wordt voldaan aan de overeengekomen voorwaarden.

Mobtexting verbintenis

BICS Singapore heeft zich voorwaardelijk verbonden tot de overname van 3m Digital Networks Pvt Ltd, een specialist op het gebied van Communications Platform as a Service (CPaaS). De deal zal de strategie van BICS Group versnellen om een communicatieplatformbedrijf te worden, dat naast zijn bestaande portfolio een reeks cloud-gebaseerde omnichannel communicatiediensten aanbiedt. Dit zal het aanbod van BICS aanzienlijk verrijken naar zowel de telecommunicatie- als de ondernemingsmarkt, met de ambitie om zijn Software-as-a-Service (SaaS)-oplossingen uit te breiden om bedrijven te ondersteunen bij hun digitale transformatie. De overname werd op 10 februari 2022 afgerond.

Verbintenissen in verband met Fiberklaar en Unifiber

Fiberklaar en Unifiber zullen hun financiering maximaliseren via schulden en operationele kasstromen. Aandeelhouders zullen de resterende financieringsbehoeften aanvullen via een kapitaalinjectie, naar rato van hun aandeel.

Andere rechten en verbintenissen

Op 31 december 2021 had de Groep de volgende andere rechten en verbintenissen:

Garanties

De Groep heeft garanties ontvangen van haar klanten voor een bedrag van 2 miljoen EUR om de betaling van haar handelsvorderingen te garanderen, en van haar leveranciers voor een bedrag van 26 miljoen EUR om het goede verloop van de door de Groep bestelde werken of contracten te garanderen;

De Groep heeft garanties aan haar klanten en andere derde partijen verleend om onder meer de voltooiing te garanderen van de contracten en werken, die werden besteld door haar klanten, en om de betaling van huurkosten voor gebouwen en sites voor antenne installaties te garanderen voor een bedrag van 125 miljoen EUR (inbegrepen de bankgaranties vermeld in toelichting 32.2).

Universal Services

Proximus heeft krachtens de wet van 13 juni 2005 'betreffende de elektronische communicatie' een recht om compensatie te vragen voor het aanbieden van de universele dienst inzake sociale tarieven aangeboden vanaf 1 juli 2005. Het BIPT moet per operator vaststellen of er een netto-kost en een onredelijke last is alvorens op dit verzoek in te gaan. In mei 2014 startte het BIPT tezamen met een externe consultant een analyse van de netto-kosten die Proximus droeg voor het aanbieden van de wettelijke kortingen aan sociale abonnees aangeboden over de periode 2005-2012, met het oog op het beoordelen van de mogelijkheid van een onredelijke last in hoofde van Proximus, en dus de mogelijkheid van een bijdrage door de bijdrageplichtige operatoren aan een compensatiefonds. Op 1 april 2015 trok Proximus haar vraag om compensatie bij het BIPT evenwel in, verwijzend naar het advies van de Advokaat-Generaal bij het Europese Hof van Justitie van 29 januari 2015 naar aanleiding van de prejudiciële vraag van het Grondwettelijk Hof inzake de wet van 10 juni 2012 (zaak C-1/14), meer bepaald betreffende de (on)mogelijkheid van een kwalificatie van mobiele sociale tarieven als element van universele dienstverlening. Proximus behield zich bij deze evenwel het recht voor om een nieuw verzoek in te dienen nadat er meer klaarheid zou zijn inzake de gevolgen van het arrest. Bij arrest van 11 juli 2015 verklaarde het Europese Hof van Justitie dat mobiele sociale tarieven niet kunnen worden gefinancierd door middel van een mechanisme waaraan specifieke ondernemingen moeten deelnemen.

Het Grondwettelijk Hof heeft, gevolg gevend aan dit arrest van het Hof van Justitie in haar arrest van 3 februari 2016 (nr. 15/2016) aangegeven dat aangezien het de lidstaten vrij staat diensten voor mobiele communicatie (spraak en internet) te beschouwen als

aanvullende verplichte diensten, de Wetgever de mobiele operatoren mocht verplichten om mobiele kortingen toe te kennen aan sociale abonnees. Het stelt evenwel dat er geen regeling ter financiering van deze diensten voor specifieke ondernemingen kan worden opgelegd en dat het aan de Wetgever toekomt te beslissen of voor het verstrekken van die diensten een compensatie moet geschieden volgens een ander mechanisme, waarbij geen specifieke ondernemingen worden betrokken.

Het BIPT heeft in haar mededeling van 27 december 2017 met betrekking tot de monitoring van de universele dienst het volgende aangegeven: 'In navolging hiervan besloot het Grondwettelijk Hof op 3 februari 2016 dat België de telecomoperatoren niet mag verplichten sociale tarieven aan te bieden voor mobiele telefonie of mobiel internet. De regering zou evenwel kunnen besluiten de diensten als "aanvullende verplichte diensten" algemeen beschikbaar te stellen, zij het dat deze niet kunnen gefinancierd worden door een sectoraal compensatiefonds. Dit is evenwel tot op heden nog niet gebeurd.' Onder deze lezing door het BIPT, werd beslist om voor mobiele standalone internetformules geen sociale kortingen meer toe te kennen. Sociale kortingen op bundels met mobiel internet blijven behouden.

In 2015 kondigde de bevoegde telecomminister een hervorming aan van het wettelijk systeem van sociale tarieven, waarbij een vereenvoudiging van het huidige systeem vooropstaat evenals een evolutie naar een systeem van vrijwilligheid.

Deze intentie werd niet omgezet naar een concreet voorontwerp van wet. De aanvraag om compensatie voor sociale tarieven werd niet vernieuwd. De omzetting van de Europese Elektronische Communicatie Code in Belgisch recht zal mogelijks wijzigingen meebrengen in de definitie van het aanbod van het sociaal voordeel. Minister De Sutter consulteert de sector over een nieuw systeem van sociale tarieven met meer begunstigden en een toegenomen voordeel.

TeleSign Bedrijfscombinatie

De 100% dochteronderneming van Proximus, TeleSign, een toonaangevende leverancier van digitale identificatie en CPaaS Software oplossingen voor wereldwijde ondernemingen heeft de intentie naar de beurs te gaan voor een bedrijfswaarde van 1,3 miljard USD door middel van een bedrijfscombinatie North Atlantic Acquisition Corporation is een SPAC (Special Purpose Acquisition Company) ("NAAC"). Dit is een special purpose acquisitiebedrijf dat zich richt op wereldwijde kansen in de technologiesector. Het totale opgehaalde kapitaal zal tot ongeveer 487 miljoen USD bedragen, inclusief een toegezegde Private Investment in Public Equity (PIPE) van 107,5 miljoen USD van SFPI-FPIM, Finance Brussels en een groep Belgische investeerders en tot 379,5 miljoen USD van NAAC. De transactie zal naar verwachting in 2022 worden afgerond, mits aan de afsluitvoorwaarden wordt voldaan.

Partnership met HCL Technologies

Proximus is een partnership aangegaan met HCL Technologies waarbij dit bedrijf de private cloud-infrastructuur van Proximus zal beheren en onderhouden en de overgang tot een leverancier van hybride cloud-oplossingen zal ondersteunen. De infrastructuur blijft aanwezig in de datacenters van Proximus en onder controle van Proximus. Alle nieuwe activa die worden verworven, en de gerelateerde ontwikkeling die wordt uitgevoerd door HCL Technologies in het kader van dit contact, zullen onder een IFRS leasemodel erkend worden. Proximus verwacht dat deze in de toekomst van beperkte omvang zullen zijn.

Het partnerschap voorziet in een overgangsfase, die startte in oktober 2021, waarin HCL Technologies geleidelijk de verantwoordelijkheid op zich neemt voor de overgang van de relevante diensten van Proximus en zich voorbereidt om de diensten die in het kader van het partnerschap zullen worden geleverd, met de hoogste kwaliteitsnormen te leveren.

Toelichting 35. Op aandelen gebaseerde betalingen

Aandelenaankoopplannen met korting

In 2018 en 2019 heeft de Groep aandelenaankoopplannen met korting gelanceerd.

Onder de 2018 en 2019 plannen verkocht Proximus respectievelijk 14.431 en 3.033 aandelen aan het senior management van de Groep met een korting van 16,66% in vergelijking met de marktprijs (prijs na korting van tussen 19,18 tot 23,12 EUR per aandeel in 2018 en 20.64 EUR en 21.35 in 2019). De kost van deze kortingen bedroeg minder dan één miljoen in 2018 en 2019 en is opgenomen onder de rubriek "workforce kosten" (zie toelichting 26).

Performantiewaardeplan

In 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 en 2018 lanceerde Proximus verschillende schijven van het "performantiewaardeplan" voor zijn senior management. Onder dit langlopend performantiewaardeplan zijn de toegekende beloningen verbonden aan voorwaarden, namelijk een dienstverband van 3 jaar waarna de performantiewaarde is verworven. De mogelijke uitoefening van de rechten is afhankelijk van het voldoen van marktgerelateerde voorwaarden gebaseerd op het "Totaal rendement voor de aandeelhouders" (TSR), welke vergeleken wordt met een Groep van soortgelijke ondernemingen.

Na de verwervingsperiode kunnen de rechten gedurende 4 jaar worden uitgeoefend. In geval van vrijwillig vertrek gedurende de verwervingsperiode vervallen echter alle niet-verworven rechten en verworven maar niet uitgeoefende rechten. In geval van onvrijwillig vertrek (behalve voor zware fout) of pensioen, blijven de rechten verder 'vesten' gedurende de normale 3 jaar durende verwervingsperiode.

De Groep bepaalt de reële waarde van de overeenkomst op de toekenningsdatum en spreidt de kost lineair over de verwervingsperiode met daarbij horende stijging van het eigen vermogen voor de aandelenafwikkeling (niet materieel) en van de schulden voor in geldmiddelen afgewikkelde betalingstransacties.

Voor in geldmiddelen afgewikkelde betalingstransacties wordt de schuld regelmatig herberekend.

De reële waarde van de schijven 2017 en 2018 bedroegen 0 miljoen EUR voor elke tranche per 31 december 2021. De jaarlijkse kost van deze tranche bedroeg 0 miljoen EUR. De berekening van het gesimuleerde totale rendement voor de aandeelhouders onder het Monte Carlo model voor de overblijvende prestatieperiode voor beloningen met marktvoorwaarden, omvatten volgende veronderstellingen per 31 december 2021.

	Per 31 december	
	2020	2021
Gewogen gemiddelde risicovrije rentevoet	-0,55%	-0,38%
Verwachte volatiliteit - onderneming	26.53%-27.05%	24.27%-24.84%
Verwachte volatiliteit - sectorgenoten	15.33%-41.43%	12.03%-49.51%
Gewogen gemiddelde resterende duur van de waarderingsperiode	2,15	1,65

In 2019, 2020 en 2021 lanceerde Proximus tranches van het nieuwe "Performance Value Plan" voor haar senior management. Onder dit nieuwe Long-Term Performance Value Plan worden de toegekende beloningen geblokkeerd voor een periode van 3 jaar, waarna de Performance Values onvoorwaardelijk worden. Het uiteindelijk uit te keren bedrag is afhankelijk van de resultaten van 3 KPI's, te weten:

de Total Shareholder Return van Proximus in vergelijking met een groep vergelijkbare bedrijven (40%), de Free Cash Flow van de Groep (40%) en de Reputatie Index (20%). De laatste KPI is het gemiddelde van de intermediaire resultaten van de 3 kalenderjaren.

De reële waarde van de tranches 2019, 2020 en 2021 bedroeg per 31 december 2021 respectievelijk 6,3 miljoen EUR en 1 miljoen EUR op basis van een actuele berekening. De jaarlijkse kosten van deze tranches bedroegen 1 miljoen EUR.

Aandelenoptieplannen voor werknemers

In 2012 lanceerde Proximus een laatste jaarlijkse tranche van het Employee Stock Option Plan voor het key management en senior management van de Groep. De regels van het plan werden begin 2011 aangepast aan de Belgische wetgeving. Daarom lanceerde de Groep vanaf 2011 twee verschillende reeksen: één voor het Directiecomité, Chief Executive Officer inbegrepen, en één voor het andere key management en senior management. Black&Scholes werd gebruikt als optiewaarderingsmodel.

De jaarlijkse last wordt opgenomen als personeelskosten en bedroeg in 2020 minder dan EUR 0,1 miljoen. Niet-uitgeoefende of vervallen aandelenopties leverden in 2020 een winst op van EUR 0,2 miljoen.

Alle tranches die van 2004 tot 2012 zijn toegekend, zijn in 2020 afgesloten.

In 2020 werden 16.583 aandelenopties uitgeoefend en vervielen er 7.474 voor het laatste overblijvende plan.

Toelichting 36. Relatie met de commissaris

De kosten van de Groep voor auditmandaten en andere controleopdrachten voor 2021 bedroegen 1.652.218 EUR en voor andere opdrachten 97.682 EUR.

Dit laatste bedrag kan als volgt gedetailleerd worden:

EUR	Auditor	Netwerk van de auditor
Auditmandaten	1 028 577	577 270
Andere controleopdrachten	171 371	875 000
Andere opdrachten	55 436	42 246
Totaal	1 255 384	1 494 516

Toelichting 37. Segmentinformatie

De operationele segmenten van de Groep worden bepaald op basis van die componenten die regelmatig worden geëvalueerd door de 'hoogstgeplaatste functionaris' (chief operating decision maker - CODM) bij het nemen van beslissingen over de toewijzing van middelen en de beoordeling van de prestaties.

De Groep heeft bepaald dat de *chief operating decision maker* het Uitvoerend Comité van Proximus is.

De operationele segmenten zijn grotendeels georganiseerd volgens de aard van de geleverde producten en diensten en het geografisch gebied en zijn:

- **Domestic:** segment dat communicatie- en ICT-diensten levert aan particulieren, bedrijven en telecomgroothandelsmarkten in België.
- **International Carrier Services (BICS)** is verantwoordelijk voor de internationale carrieractiviteiten op de internationale communicatie markt.
- **TeleSign** is gespecialiseerd in authenticatie en digitale identiteitsdiensten voor de grootste internet merken, digitale kampioenen en cloud-native bedrijven.

De *Chief Operating Decision Maker* beoordeelt de prestaties en neemt beslissingen over de toewijzing van middelen en prestaties op basis van de EBITDA na aftrek van incidentele kosten. Binnen Domestic worden de netto-opbrengsten door de Chief Operating Decision Maker beoordeeld per markt, zijnde residentieel (CBU-component), professioneel (EBU-component) en groothandelsmarkten (CWS-component).

De CODM krijgt geen informatie over de investeringen per bedrijfssegment, maar per kerndomein, bijv. glasvezel, mobiel, inhoud,...

De financiering van de Groep (met inbegrip van financiële kosten en financiële opbrengsten) en de winstbelastingen werden beheerd op groepsbasis en worden niet toegewezen aan operationele segmenten.

De waarderingsregels van de operationele segmenten zijn dezelfde als de voornaamste waarderingsregels van de Groep. De resultaten van de segmenten worden derhalve op een soortgelijke basis gemeten als het bedrijfsresultaat in de geconsolideerde jaarrekening. De Groep definieert 'incidentals' als materiële items die niet tot de normale bedrijfsactiviteit behoren.

Intergroeptransacties tussen de legale entiteiten van de groep worden gefactureerd volgens het 'arm's length' principe.

Vanaf januari 2021 zijn de volgende wijzigingen aangebracht in de segmentrapportage :

- Het vroegere ICS segment is opgesplitst in "BICS" en "TeleSign" en "Domestic" is het operationele segment voornamelijk voor de Belgische markt.
- De Domestic opbrengsten omvat niet langer de eliminaties tussen Domestic en BICS. Deze worden nu afzonderlijk gerapporteerd in de « Eliminatie » categorie.

(in miljoen EUR)	Op 31 december 2021							
	Proximus Groep				Onderliggend per segment			
	Gerapporteerd (IFRS 16)	Lease-afschrijvingen en interesten	Incidenteel	Onderliggend	Domestic	BICS	TeleSign	Eliminaties
Netto omzet	5 537	0	-1	5 537	4 333	997	326	-120
Andere bedrijfsopbrengsten	42	0	0	41	48	2	1	-10
Totale opbrengsten	5 579	0	-1	5 578	4 381	999	327	-130
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-1 997	-2	0	-1 999	-1 095	-772	-248	115
Directe marge	3 582	-2	-1	3 579	3 286	227	79	-14
Workforce kosten	-1 200	0	9	-1 191	-1 076	-75	-42	3
Niet-personeelskosten	-554	-80	18	-616	-556	-51	-20	12
Totaal operationele kosten	-1 754	-80	26	-1 807	-1 633	-126	-63	14
BEDRIJFSWINST voor afschrijvingen	1 828	-82	26	1 772	1 654	102	17	0
Afschrijvingen	-1 183							
Bedrijfswinst	645							
Netto financiële kosten	-54							
Verlies van ondernemingen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode	-10							
Winst vóór belastingen	581							
Belastingen	-137							
Nettowinst	445							
Toe te rekenen aan:								
Aandeelhouders van de moedermaatschappij (aandeel van de Groep)	443							
Minderheidsbelangen	1							

Op 31 december 2020

(in miljoen EUR)	Proximus Groep				Onderliggend per segment			
	Gerapporteerd (IFRS 16)	Lease-afschrijvingen en interesten	Incidenteel	Onderliggend	Domestic	BICS	TeleSign	Eliminaties
Netto omzet	5 443	0	0	5 443	4 313	962	273	-105
Andere bedrijfsopbrengsten	38	0	-2	36	43	2	0	-9
Totale opbrengsten	5 481	0	-2	5 479	4 356	964	273	-115
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-1 901	-2	0	-1 904	-1 073	-737	-195	102
Directe marge	3 580	-2	-2	3 576	3 283	227	78	-13
Workforce kosten	-1 128	0	-13	-1 141	-1 038	-71	-34	2
Non-workforce kosten	-530	-82	13	-599	-540	-55	-14	11
Totaal operationele kosten	-1 658	-82	0	-1 740	-1 578	-126	-48	13
BEDRIJFSWINST voor afschrijvingen	1 922	-84	-1	1 836	1 706	101	30	0
Afschrijvingen	-1 116							
Bedrijfswinst	805							
Netto financiële kosten	-48							
Verlies van ondernemingen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode	-1							
Winst vóór belastingen	756							
Belastingen	-174							
Nettowinst	582							
Toe te rekenen aan:								
Aandeelhouders van de moedermaatschappij (aandeel van de Groep)	564							
Minderheidsbelangen	18							

Wat betreft de geografische indeling, heeft de Groep in België een netto opbrengst gerealiseerd van 3.858 miljoen EUR in 2021 (IFRS15) en 3.837 miljoen EUR in 2020, dit gebaseerd op het land van de klant. De netto opbrengst in andere landen bedroeg 1.679 miljoen EUR in 2021 en 1.606 miljoen EUR in 2020. Meer dan 90% van de segmentactiva zijn in België gevestigd.

Toelichting 38. Recent gepubliceerde IFRS-normen

De Groep past geen normen en interpretaties toe die niet effectief zijn op 31 december 2021.

De normen en interpretaties die gepubliceerd zijn maar nog niet effectief zijn, op datum van uitgifte van de jaarrekening, zijn hieronder opgenomen. De Groep zal deze normen toepassen, indien van toepassing, wanneer ze effectief worden.

Dit betekent dat de Groep de volgende normen en interpretaties niet heeft toegepast welke van toepassing zijn voor de Groep vanaf 1 januari 2022 of later:

Nieuw uitgegeven normen en interpretaties :

- Aanpassingen aan IFRS 3- Bedrijfscombinaties - Referentie naar het Conceptueel kader (2022);
- Aanpassingen aan IAS 16- Materiële vaste active- Opbrengsten vóór voorgenomen gebruik (2022);
- Aanpassingen aan IAS 17- Voorzieningen, voorwaardelijke verplichtingen, voorwaardelijke active- Verlieslatende contracten- Kosten om het contract uit te voeren (2022);
- Jaarlijkse verbeteringen aan de IFRS-cycli 2018-2020 (2022);
- IFRS 17 - Verzekeringscontracten (en gerelateerde wijzigingen zoals Wijzigingen in IFRS 4 Verzekeringscontracten) (2023);
- Verlenging van de tijdelijke vrijstelling van de toepassing van IFRS 9 (2023);
- Aanpassingen aan IAS 1 - Classificatie van verplichtingen als kortlopend of langlopend (2023);
- Aanpassingen aan IAS 1- Presentatie van de jaarrekening en IFRS Practice Statement 2: Informatieverschaffing over de grondslagen voor financiële verslaggeving (2023);
- Aanpassingen aan IAS 8 - Grondslagen voor financiële verslaggeving, schattingswijzigingen en fouten: Definitie van boekhoudkundige schattingen (2023);
- Aanpassingen aan IAS 12- Winstbelastingen: Uitgestelde belastingen met betrekking tot activa en verplichtingen die voortvloeien uit een enkele transactie (2023)

De Groep zal de mogelijke gevolgen van de toepassing van deze nieuwe standaarden en interpretaties op de jaarrekening van de Groep in de loop van 2022 verder onderzoeken.

De Groep verwacht geen materiële gevolgen van de eerste toepassing van deze IFRS normen en interpretaties.

Toelichting 39. Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen significante gebeurtenissen na balansdatum.

Geconsolideerd jaarverslag

Bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management

1. Inleidende opmerkingen

Onderliggende omzet en EBITDA

De bespreking door het management van Proximus focust op de onderliggende cijfers, d.w.z. na aftrek van incidentele items en inclusief operationele leasekosten. De onderliggende bedrijfsresultaten worden gerapporteerd aan de hooggeplaatste functionarissen om de toegewezen middelen en prestaties te evalueren.

Proximus verschaft een duidelijk beeld van de operationele drivers van de business door incidentele items eruit te zuiveren: omzet en kosten die uitzonderlijk zijn of geen rechtstreeks verband houden met de bedrijfsactiviteiten van Proximus, en die

een significante impact hadden op de variantie op jaarbasis van de omzet of de EBITDA van de Proximus Groep. Daarnaast werd, als gevolg van de toepassing van boekhoudnorm IFRS 16, de definitie van 'onderliggend' aangepast om vanaf 2019 ook de lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen erin op te nemen. De aangepaste omzet en EBITDA worden 'onderliggend' genoemd en maken een zinvolle vergelijking op jaarbasis mogelijk.

Definities zijn te vinden onder punt 6 van dit hoofdstuk.

(EUR miljoen)	Opbrengsten		Ebitda	
	2020	2021	2020	2021
Gerapporteerd	5.481	5.579	1.922	1.828
Afschrijvingen op leaseverplichtingen			-82	-80
Rentelasten op leaseverplichtingen			-2	-2
Incidentele items	-2	-1	-1	26
Onderliggend	5.479	5.578	1.836	1.772
Incidentele items - Totaal	-2	-1	-1	26
Meerwaarde op de verkoop van gebouwen	-2		-2	
Plan voor vervroegd vertrek en collectieve overeenkomst			-3	-2
Fit For Purpose Transformation Plan			-12	10
Kosten in verband met fusies en overnames		-1	21	13
Aanpassing van de voorziening voor belasting op pylonen (vorige jaren)			-6	-3
Geschil provisies				6
Andere				1

Wijzigingen in de rapportering sinds 2021

Met ingang van januari 2021 zijn de onderstaande wijzigingen in de rapportering doorgevoerd. De cijfers voor 2020 werden

overeenkomstig aangepast om een zinvolle vergelijking op jaarbasis mogelijk te maken.

- Na de overname van 100% van BICS door de Proximus Groep begin 2021 worden de financiële resultaten van het TeleSign-segment apart van het BICS-segment gerapporteerd, als weerspiegeling van het afzonderlijke beheer en het toekomstige traject van beide segmenten.

- De nieuwe omzet van BICS, exclusief TeleSign, wordt opgesplitst in Legacy, Core en Growth services.

- Vanaf 2021, en aangepast voor 2020, omvat de omzet van het segment 'Domestic' niet langer de eliminaties tussen Domestic en BICS. Deze worden nu afzonderlijk gerapporteerd in de categorie 'Eliminaties'.

- Omdat het management de focus legt op de directe marge van Domestic, waarvoor de interconnectie-effecten neutraal zijn, wordt de directe marge voor Consumer, Enterprise en Wholesale niet langer gerapporteerd.

Afronding

Alle cijfers in dit rapport werden afgerond. De gerapporteerde varianties werden berekend op basis van de brongegevens vóór afronding, waardoor varianties ogenschijnlijk kunnen afwijken.

Impact van corona

De Proximus Groep toonde zich bestand tegen de gezondheids crisis, waarbij de blootstelling geconcentreerd was rond de verminderde roamingactiviteiten ingevolge de wereldwijde reisbeperkingen in 2021. Dit had gevolgen voor het Domestic segment van Proximus, evenals voor BICS.

In vergelijking met 2020 bleef het verlies aan roamingomzet en directe marge beperkt tot het eerste kwartaal van het jaar, waarna dit negatieve effect op jaarbasis uitdoofde. Hoewel er

in de afgelopen negen maanden geen negatieve weerslag was, is er ook nog geen significante opleving gekomen.

De overige ongunstige impact van corona op de EBITDA van het bedrijf werd gedeeltelijk beperkt door een actief beheer van de uitgaven, naast een direct gunstig kosteneffect van de hoge mate van thuiswerk door medewerkers van Proximus, wat leidde tot lagere brandstof-, reis- en energiekosten.

Kerncijfers - Overzicht over 10 jaar

							IFRS 15	IFRS 15&16	IFRS 15&16	IFRS 15&16
Resultatenrekening (in miljoen EUR)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Totale omzet	6.462	6.318	6.112	6.012	5.873	5.802	5.829	5.697	5.481	5.579
Omzet - incidentele items	N/A	N/A	248	17	3	24	21	11	2	1
Onderliggende omzet	N/A	N/A	5.864	5.994	5.871	5.778	5.807	5.686	5.479	5.578
Gerapporteerde ebitda (1)	1.786	1.699	1.755	1.646	1.733	1.772	1.794	1.676	1.922	1.828
Lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	84	84	82
Ebitda - incidentele items	N/A	N/A	102	-88	-63	-51	-70	-278	1	-26
Onderliggende ebitda (1)	N/A	N/A	1.653	1.733	1.796	1.823	1.885	1.870	1.836	1.772
Afschrijvingen	-748	-782	-821	-869	-917	-963	-1.016	-1.120	-1.116	-1.183
Bedrijfswinst (EBIT)	1.038	917	933	777	816	809	778	556	805	645
Netto financiële opbrengsten / (kosten)	-131	-96	-96	-120	-101	-70	-56	-47	-48	-54
Verlies van ondernemingen gev aardeerd volgens de vermogensmutatiemethode	0	0	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-10
Winst vóór belastingen	907	822	835	655	715	738	721	508	756	581
Belastingen	-177	-170	-154	-156	-167	-185	-191	-116	-174	-137
Minderheidsbelangen	19	22	27	17	25	30	22	19	18	1
Netto winst (aandeel van de groep)	712	630	654	482	523	522	508	373	564	443
Kasstroom (in miljoen EUR)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kasstroom uit operationele activiteiten	1.480	1.319	1.447	1.386	1.521	1.470	1.558	1.655	1.515	1.621
Cash betaald voor Capex	-773	-852	-916	-1.000	-962	-989	-1.099	-1.091	-1.089	-1.137
Netto kasstroom gegenereerd uit / (besteed in) andere investeringsactiviteiten	-16	38	180	22	0	-189	-8	12	9	-168
Lease betalingen	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-78	-82	-79
Vrije kasstroom (2)	691	505	711	408	559	292	451	498	352	237
Netto kasstroom gegenereerd uit / (besteed in) financieringsactiviteiten	-809	-353	-364	-608	-764	-256	-444	-515	-363	-239
Netto toename / (afname) van kas en kasequivalenten	-118	152	347	-200	-205	36	7	-17	-13	-62
Balans (in miljoen EUR)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Totaal balans	8.243	8.417	8.522	8.283	8.117	8.527	8.671	8.978	8.779	9.233
Vaste activa	6.192	6.254	6.339	6.386	6.372	6.735	6.850	7.160	7.120	7.548
Beleggingen, kas en kasequivalenten	285	415	710	510	302	338	344	327	313	249
Eigen vermogen (aandeel van de groep)	2.881	2.846	2.779	2.801	2.819	2.857	3.005	2.856	2.903	2.978
Minderheidsbelangen	211	196	189	164	162	156	148	142	123	0
Schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	570	473	504	464	544	568	605	864	645	508
Netto- financiële positie (incl. leaseschulden)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-2.492	-2.639	-3.013
Netto- financiële positie (excl. leaseschulden vanaf 2019)	-1.601	-1.815	-1.800	-1.919	-1.861	-2.088	-2.148	-2.185	-2.356	-2.740
Proximus aandeel - kern cijfers	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gevogen gemiddeld aantal gevone aandelen (3)	318.011.049	318.753.360	320.119.106	321.767.821	322.317.201	322.777.440	322.649.917	322.918.006	322.752.015	322.751.990
Winst per aandeel - op gerapporteerde resultaten (in EUR) (4)	2,24	1,98	2,04	1,50	1,62	1,62	1,58	1,16	1,75	1,37
Totale dividend per aandeel (in EUR) (5)	2,49	2,18	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,20	1,20
Gegevens over het personeel	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Personeelsbestand (aantal voltijdse equivalenten)	15.899	15.699	14.187	14.090	13.633	13.391	13.385	12.931	11.423	11.532
Gemiddeld personeelsbestand over de periode	15.952	15.753	14.770	14.040	13.781	13.179	13.161	13.007	11.544	11.445
Onderliggende omzet per werknemer (in EUR)	N/A	N/A	410.746	426.958	425.997	438.413	441.238	437.173	474.647	487.381
Totale omzet per werknemer (in EUR)	405.084	401.080	413.826	428.194	426.201	440.240	442.870	438.005	474.783	487.451
Onderliggende ebitda per werknemer (in EUR)	N/A	N/A	111.323	123.467	130.315	138.325	141.681	143.801	159.057	154.814
Totale ebitda per werknemer (in EUR)	111.973	107.851	118.798	117.251	125.743	134.483	136.342	128.856	166.467	153.721

Ratios - op gerapporteerde basis	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Rendement op Eigen Vermogen	24,7%	22,1%	23,5%	17,2%	18,6%	18,3%	16,9%	13,1%	19,4%	14,9%
Directe marge	59,6%	59,5%	60,4%	60,5%	61,8%	62,7%	63,5%	64,6%	65,3%	64,2%
EBITDA marge	27,6%	26,9%	28,7%	27,4%	29,5%	30,5%	30,8%	29,4%	35,1%	32,8%
Nettoschuld/EBITDA (6)	0,90	1,07	1,03	1,17	1,07	1,18	1,20	1,30	1,23	1,50
Ratios - op onderliggende basis	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Rendement op Eigen Vermogen	N/A	N/A	21,8%	18,9%	19,4%	19,2%	18,4%	19,3%	19,5%	15,5%
Directe marge	N/A	N/A	57,8%	59,6%	61,8%	62,5%	63,4%	64,6%	65,3%	64,2%
EBITDA marge	N/A	N/A	28,2%	28,9%	30,6%	31,6%	32,1%	32,9%	33,5%	31,8%
Nettoschuld/EBITDA (6)	N/A	N/A	1,09	1,11	1,04	1,15	1,15	1,17	1,28	1,55
CAPEX	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Totale CAPEX	753	972	994	1.002	949	1.092	1.019	1.035	1.053	1.279
Capex (zonder spectrum en voetbaluitzendrechten)	753	852	912	927	949	1.002	1.019	1.027	1.000	1.203

(1) Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization.

(2) Kasstroom voor financieringsactiviteiten maar na lease betalingen.

(3) i.e. uitgezonderd eigen aandelen.

(4) Geen verschil tussen de gewone winst en de verwaterde winst per aandeel.

(5) Boekhoudkundig standpunt (versus kasstroom standpunt)

(6) Nettoschuld exclusief leasingschulden

- Stevige klantengroei in 2021 voor de belangrijkste klantenbasissen.
- De onderliggende omzet van Domestic steeg met 0,6% tot een totaal van 4.381 miljoen EUR en bleef stabiel op organische basis (-0,2%).
- Zoals verwacht voor 2021 is de OPEX van Domestic gestegen t.o.v. het jaar voordien, met 2,9% op organische basis.
- BICS sloot 2021 af met een EBITDA die 0,6% hoger uitkwam tot een totaal van 102 miljoen EUR.
- TeleSign boekt initieel succes in zijn strategie om een leider te worden inzake digitale identiteitsdiensten en rapporteert een sterke omzetgroei, terwijl de hogere investeringen weerspiegeld worden in een lagere EBITDA.
- De onderliggende groepsEBITDA voor het jaar 2021 bedroeg 1.772 miljoen EUR, een daling met 4,0% op organische basis.
- Vrije kasstroom van 237 miljoen EUR, of 376 miljoen EUR op genormaliseerde basis, d.w.z. een stijging met 6,4% ten opzichte van 2020.

2. Proximus Groep

Omzet

De Proximus Groep sloot het jaar 2021 af met een totale onderliggende omzet van 5.578 miljoen EUR, een stijging met 1,8% of 99 miljoen EUR tegenover het jaar voordien. Op organische basis steeg de groepsomzet met 1,2%.

Onderliggende groepsomzet
€ 5.578M

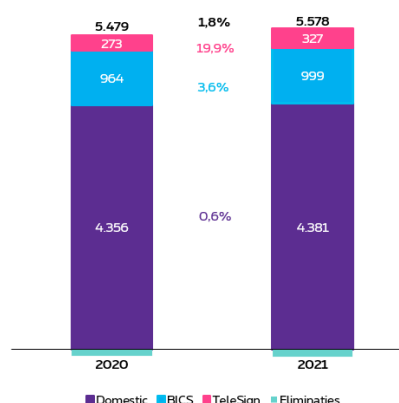
Binnen de mix steeg de onderliggende omzet van Domestic met 0,6% tot een totaal van 4.381 miljoen EUR. Dit omvat een niet-organische omzetbijdrage van Mobile Vikings, dat vanaf 1 juni 2021 in de omzet van de Consumer-unit van Proximus werd geconsolideerd. Op organische basis, en ondanks enige verdere tegenwind van corona gedurende de eerste maanden van het jaar, bleef de organische omzet van Domestic nagenoeg stabiel op 4.347 miljoen EUR (-0,2%). De ondersteuning door de sterke operationele resultaten van zowel de Consumer- als de Enterprise-unit werd tenietgedaan door het verlies aan omzet uit wholesale-interconnectie, met lage marges, als gevolg van de aanhoudende daling van het reguliere sms-gebruik doordat klanten overstappen op OTT-diensten.

In 2021 zag BICS zijn omzet met 3,6% stijgen tot 999 miljoen EUR, met een geleidelijke verbetering vanaf het tweede kwartaal van 2021, wanneer het negatieve effect van

de pandemie op het wereldwijde reisverkeer begon uit te doven. De heropleving van het internationale reisverkeer in Europa vertaalde zich met name in de kernomzet van BICS, die met 16,7% steeg ten opzichte van 2020. BICS kon ook profiteren van het succes van de cloudcommunicatiediensten. Dit compenseerde de dalende omzet uit traditionele diensten met lagere marges.

TeleSign heeft een sterk commercieel jaar achter de rug, met een omzetstijging van 19,9% (inclusief een negatief valuta-effect). De groei werd aangestuurd door zowel programmeerbare communicatie als digitale identiteitsdiensten.

Groepsomzet per segment (onderliggend, M€)

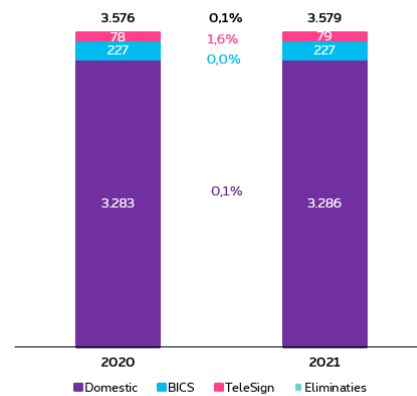


Directe marge

Over het volledige jaar 2021 rapporteerde de Proximus Groep een onderliggende directe marge van 3.579 miljoen EUR, d.w.z. een stijging met 0,1% ten opzichte van het volledige jaar 2020, inclusief de tegenwind van corona tijdens de eerste maanden, die vanaf midden maart 2021 geleidelijk uitdoofde. De stijging met 3 miljoen EUR op jaarbasis was voornamelijk te danken aan de directe marge van Domestic, die met 0,1% toenam tot een totaal van 3.286 miljoen EUR. Op organische basis daalde de directe marge van Domestic met 0,5%. BICS hield zijn directe marge over twaalf maanden stabiel op 227 miljoen EUR. Voor TeleSign bedroeg de directe marge YTD december 79 miljoen EUR, een stijging met 1,6% ten opzichte van het jaar voordien, inclusief een aanzienlijk negatief valuta-effect.

Onderliggende directe marge van de Groep
€ 3.579M

Directe marge (onderliggend, M€)



Bedrijfskosten (OPEX)

De totale bedrijfskosten van de Proximus Groep zijn gestegen ten opzichte van het jaar voordien en kwamen uit op 1.807 miljoen EUR, dat is 3,9% meer dan in 2020.

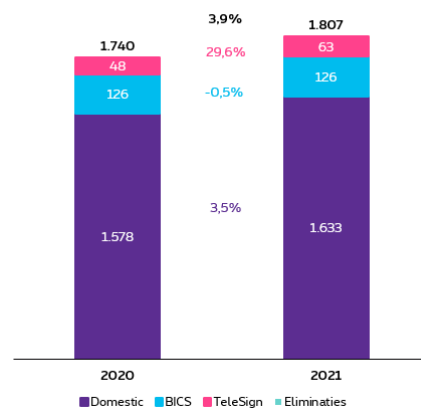
De totale OPEX van Domestic bedroeg 1.633 miljoen EUR, een stijging met 3,5%. De OPEX van Mobile Vikings buiten beschouwing gelaten, steeg de organische OPEX van Domestic met 2,9%. Het lopende kostenefficiëntieprogramma van Proximus compenseerde voor een deel de verwachte hogere OPEX voor 2021.

BICS hield zijn OPEX voor 2021 op 126 miljoen EUR, nagenoeg stabiel ten opzichte van het jaar voordien, dankzij een strikte kostenbeheersing.

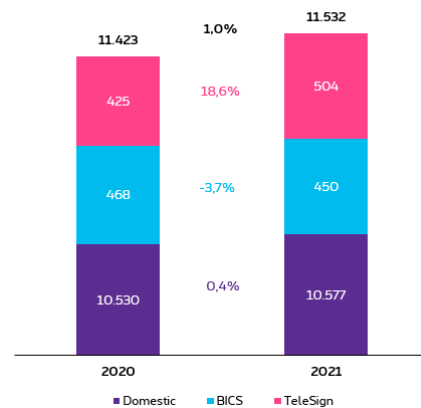
De bedrijfskosten van TeleSign bedroegen in totaal 63 miljoen EUR, 14 miljoen EUR meer dan in 2020, als gevolg van de aanzienlijke investeringen in zijn groeitraject.

De bedrijfskosten voor 2021 stegen tot een totaal van 1.807 miljoen EUR voor de Proximus Groep.

Bedrijfskosten (onderliggend, M€)



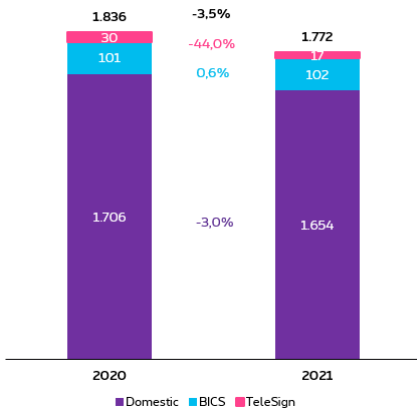
Evolutie van het personeel (in VTE's op jaareinde)



Onderliggende EBITDA

De onderliggende groepsEBITDA voor het jaar 2021 kwam uit op **1.772 miljoen EUR**, een daling met **3,5%** of 64 miljoen EUR ten opzichte van het jaar voordien, die grotendeels te wijten was aan een daling van de EBITDA van Domestic met 3,0%. Op organische basis daalde de onderliggende groepsEBITDA YTD met 4,0% tot een totaal van 1.763 miljoen EUR.

GroepsEBITDA per segment (onderliggend, M€)



Onderliggende Domestic EBITDA

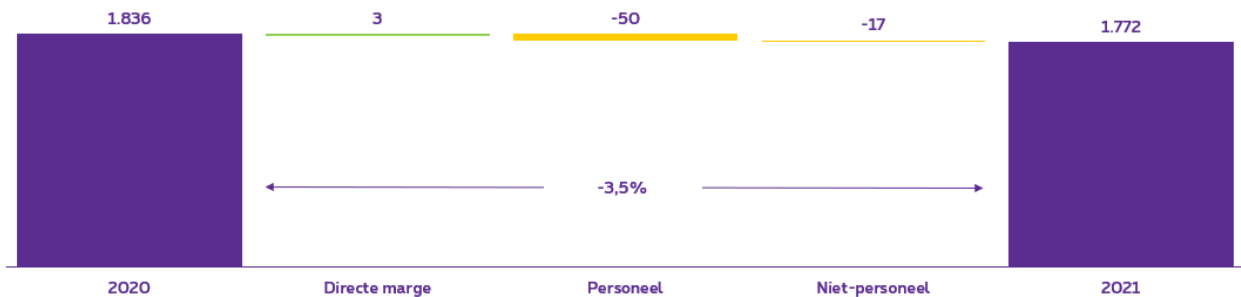
€ 1.654M

Proximus rapporteerde voor zijn **Domestic activiteiten** een EBITDA van 1.654 miljoen EUR, een daling met 3,0% op jaarbasis, of 3,5% op organische basis.

BICS sloot 2021 af met een EBITDA die 0,6% hoger uitkwam op 102 miljoen EUR, waarbij zowel de directe marge als de bedrijfskosten relatief in lijn waren met die van 2020. De segmentmarge van BICS als percentage van de omzet voor 2021 bedroeg 10,2%, tegenover 10,5% het jaar voordien.

TeleSign behield in 2021 een positieve EBITDA van in totaal 17 miljoen EUR, waarbij de daling op jaarbasis een weerspiegeling was van de aanzienlijke investeringen om zijn groeiambities te ondersteunen.

Evolutie van de groepsEBITDA (onderliggend, M€)



Gerapporteerde EBITDA

Inclusief incidentele items en exclusief operationele leases rapporteerde de Proximus Groep een EBITDA van 1.828 miljoen EUR, tegenover 1.922 miljoen EUR in 2020.

In 2021 rapporteert de Proximus Groep 26 miljoen EUR aan netto incidentele items, tegenover 1 miljoen EUR netto positieve incidentele items voor de EBITDA in 2020. Voor 2021 omvatten de incidentele items onder meer kosten in verband met fusies en overnames en personeelsgerelateerde transformatiekosten (bv. het Fit for Purpose-transformatieplan van Proximus).

De lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen voor 2021 lagen 2 miljoen EUR lager op jaarbasis en bedroegen in totaal 82 miljoen EUR. (Vanaf 2019 worden deze kosten ingevolge de toepassing van IFRS 16 niet meer opgenomen in de gerapporteerde EBITDA.)

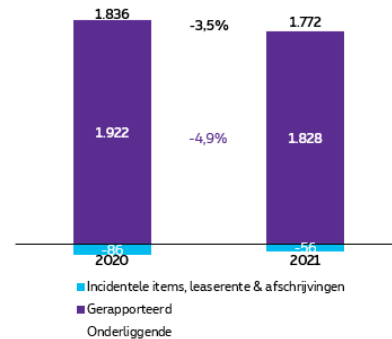
Afschrijvingen

In 2021 bedroegen de totale afschrijvingen 1.183 miljoen EUR, inclusief lease-afschrijvingen. Ter vergelijking: in 2020 bedroegen ze 1.116 miljoen EUR. De stijging met 6% is voornamelijk het gevolg van de herziening van de nuttige levensduur van enkele netwerkcomponenten en een hogere activabasis.

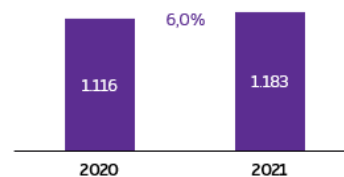
Netto financiële kosten

De netto financiële kosten voor het hele jaar 2021 bedroegen 54 miljoen EUR, inclusief leaserente, en lagen 12,5% hoger dan het jaar voordien, voornamelijk als gevolg van de herwaardering van de putverplichting op BeMobile-aandelen.

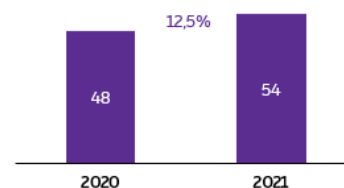
Gerapporteerde en onderliggende EBITDA (M€)



Afschrijvingen incl. lease-afschrijvingen (M€)



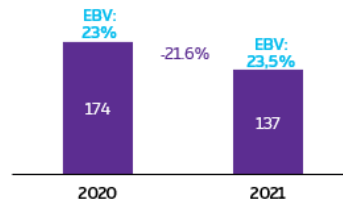
Netto financiële kosten incl. leaserente (M€)



Belastingen

Over 2021 bedroegen de uitgaven voor belastingen 137 miljoen EUR, wat neerkomt op een effectieve belastingvoet (EBV) van 23,5%. De EBV ligt onder het Belgische officiële belastingtarief van 25%, als gevolg van de toepassing van de algemene principes van de Belgische fiscale wetgeving, zoals de aftrek voor omzet uit innovatie en andere R&D-stimulansen.

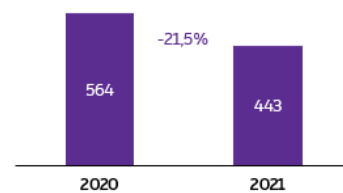
Uitgaven voor belasting en EBV (M€)



Nettowinst

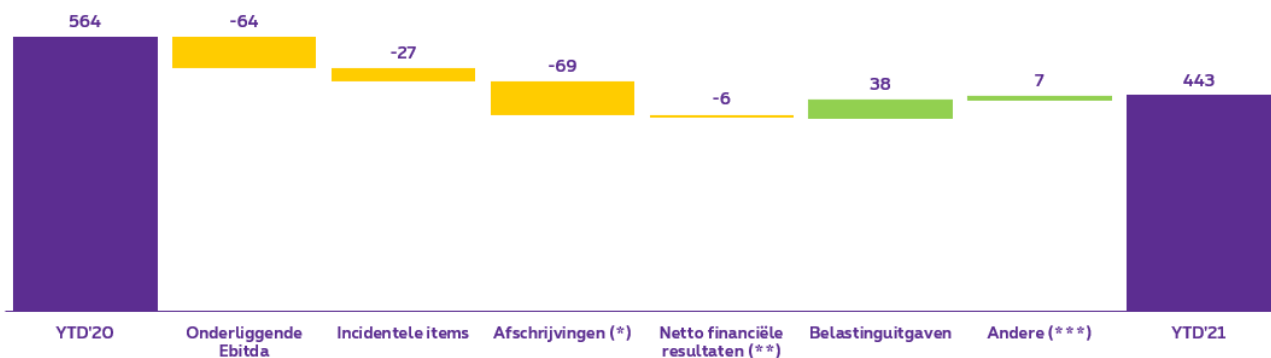
De nettowinst (aandeel van de Groep) over het volledige jaar 2021 bedroeg 443 miljoen EUR, tegen 564 miljoen EUR voor 2020. De daling met 121 miljoen EUR is voornamelijk te verklaren door de lagere EBITDA en hogere afschrijvingen, gedeeltelijk gecompenseerd door een daling van de uitgaven voor belastingen.

Nettowinst (aandeel van de Groep) (M€)



€ 443M
nettowinst

Evolutie van de nettowinst (M€)



(*) exclusief afschrijvingen op leaseverplichtingen; (**) exclusief rentelasten op leaseverplichtingen; (***) omvat minderheidsbelangen en aandeel in de verliezen van geassocieerde deelnemingen en joint ventures

CAPEX (zonder spectrum en voetbaluitzendrechten)

Exclusief spectrum en voetbaluitzendrechten kwam de CAPEX van de Proximus Groep voor het jaar 2021 uit op een totaal van 1.203 miljoen EUR. Alles bij elkaar bedraagt de CAPEX van de Proximus Groep 1.279 miljoen EUR, tegenover 1.053 miljoen EUR in 2020.

De stijging op jaarbasis met 203 miljoen EUR tegenover de 1 miljard EUR in 2020 is grotendeels het gevolg van de investeringen van Proximus in zijn gigabitnetwerken. In 2021 is de aangekondigde consolidatie van het mobiele netwerk (RAN) tussen Proximus en Orange Belgium van start gegaan, onder leiding van de opgerichte joint operation MWingz.

Fibergerelateerde investeringen maakten 31% uit van de totale CAPEX. Tegen eind 2021 rolde Proximus fiber uit in 35 steden en gemeenten in België¹. Eind 2021 omvatte de fibervoetafdruk van Proximus 813.000 gebouwen, wat neerkomt op een fiberdekking van bijna 14%.

Door een hoger niveau van klanteninstallaties in 2021 in vergelijking met het jaar voordien steeg de klantgerelateerde CAPEX, waaronder kosten voor apparatuur bij klanten en activeringskosten voor zowel fiber als koper klanten.

Bovendien heeft Proximus, in lijn met zijn strategie, zijn investeringen in digitalisering en IT-transformatie opgevoerd.

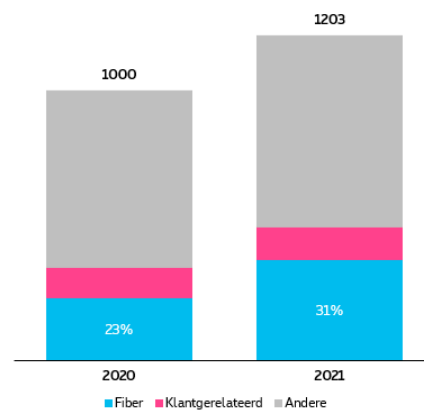
Vrije kasstroom

De Proximus Groep genereerde over het jaar 2021 een totale vrije kasstroom van 237 miljoen EUR, of 376 miljoen EUR op genormaliseerde basis. De normalisatie houdt voornamelijk verband met de overname van Mobile Vikings. Op genormaliseerde basis is de vrije kasstroom met 6,4% of 23 miljoen EUR gestegen ten opzichte van 2020.

Over het jaar 2021 rapporteerde Proximus een hogere kasstroom uit operationele activiteiten, voornamelijk als gevolg van een lagere kasuitstroom op jaarbasis voor zijn lopende transformatieplannen en mindere

€ **376M** genormaliseerde FCF

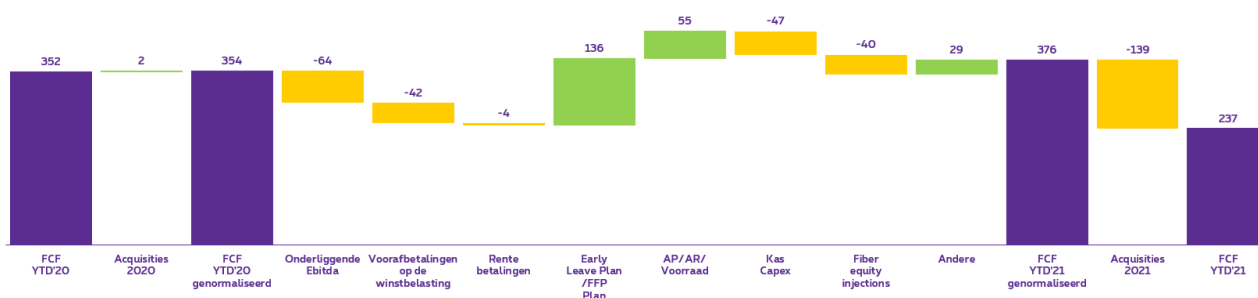
Geboekte CAPEX (M€)



behoefden op het vlak van operationeel bedrijfskapitaal. Dit werd gedeeltelijk gecompenseerd door een daling van de onderliggende EBITDA en hogere voorafbetalingen op de winstbelasting. De kasuitstroom voor CAPEX steeg met 47 miljoen EUR op jaarbasis, voornamelijk door de fiberuitrol van Proximus. Voorts omvat de kasstroom voor 2021 een kapitaalinjectie van 40 miljoen EUR in de joint ventures Fiberklaar en Unifiber, de twee entiteiten die werden opgericht om fiber uit te rollen in respectievelijk Vlaanderen en Wallonië.

¹Fiberpartners Fiberklaar en Unifiber zijn ook gestart met werken in 10 steden.

Evolutie van de vrije kasstroom (M€)

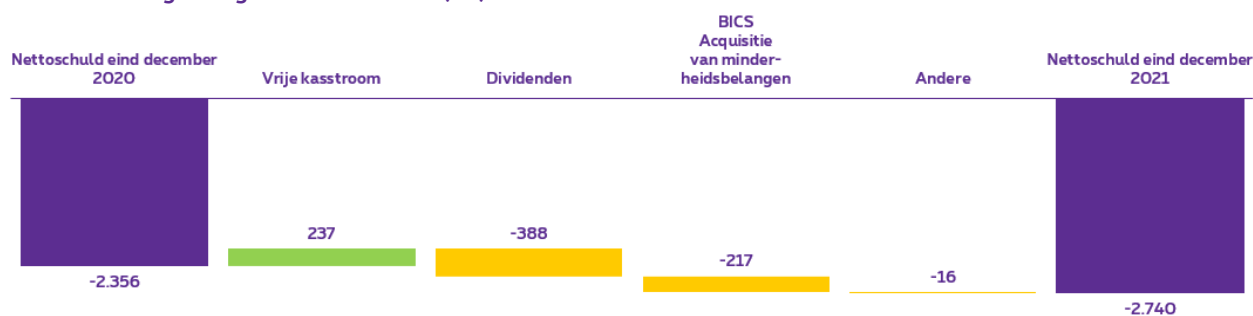


Netto financiële positie

De gecorrigeerde² nettoschuld van Proximus steeg eind 2021 tot 2.740 miljoen EUR. De onderliggende nettoschuld/EBITDAratio

van 1,55 voor 2021 blijft een van de laagste in de Europese telecomsector.

Evolutie van de gecorrigeerde nettoschuld (M€)



Duurzame financiering

Sustainable Finance Framework

Duurzaamheid wordt almaar belangrijker voor klanten, leveranciers en werknemers, maar ook voor particuliere zowel als institutionele investeerders. Om hen duidelijke en transparante informatie te verschaffen over zijn strategie op het vlak van groene en sociale investeringen, heeft Proximus in mei 2021 zijn kader voor duurzame financiering gepubliceerd.

Proximus gelooft dat groene, sociale en duurzame financieringsinstrumenten een doeltreffend instrument vormen om investeringen te kanaliseren naar projecten die aangetoonde klimaatvoordelen en sociale voordelen hebben en zo bijdragen tot de verwezenlijking van de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals - SDG's).

Door groene, sociale en duurzame financieringsinstrumenten uit te geven, wil Proximus zijn financieringsstrategie afstemmen op zijn missie en strategie en doelstellingen inzake duurzaamheid en klimaat.

Groene obligatielening

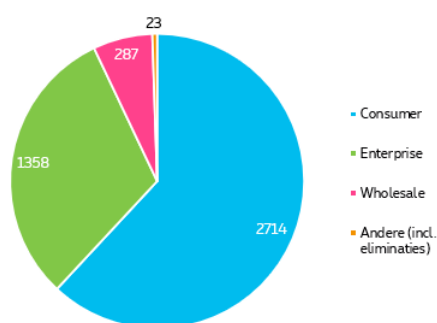
In november 2021 gaf Proximus zijn eerste groene obligatielening uit ter waarde van 750 miljoen EUR om projecten met een positief effect op energie-efficiëntie, hernieuwbare energie, niet-vervuilend vervoer, groene gebouwen, circulaire economie en sociale en digitale inclusie te (her)financieren.

²Nettoschuld exclusief leasingschulden

- Omzet van Domestic van 4.381 miljoen EUR in 2021, een stijging met 0,6% ten opzichte van 2020.
- In 2021 bedroeg de omzet van Consumer 2.714 miljoen EUR, een stijging met 1,7% of 0,1% op organische basis.
- De omzet van Enterprise over 2021 steeg tot 1.358 miljoen EUR, een groei van 0,6% ten opzichte van 2020.
- Wholesaleomzet van 287 miljoen EUR in 2021, een daling met 8,4% ten opzichte van 2020, die grotendeels te wijten is aan de dalende omzet uit interconnectie, zonder materiële impact op de marge.
- Proximus rapporteerde een EBITDA van Domestic van 1.654 miljoen EUR, een daling met 3,0% op jaarbasis, of 3,5% op organische basis.

3. Domestic

Omzet van Domestic per unit (onderliggend, M€)



Voor zijn activiteiten van Domestic rapporteerde Proximus in 2021 een omzet van 4.381 miljoen EUR, een stijging met 0,6% of 25 miljoen EUR tegenover 2020. De Consumer-unit droeg voor ongeveer 62% bij aan de totale omzet van Domestic, de Enterprise-unit voor 31% en het Wholesale-segment voor 7%.

Omzet Consumer

De omzet van de Consumer-unit over 2021 bedroeg 2.714 miljoen EUR, een stijging met 1,7% of 46 miljoen EUR ten opzichte van 2020. De bijdrage van Mobile Vikings buiten beschouwing gelaten, bleef de variantie van de organische omzet van Consumer positief op 0,1%.³

2.004.000

klanten met vast internet
+ 39.000 in 2021

1.709.000

tv-klanten
+ 43.000 in 2021

De omzet van Consumer werd opnieuw ondersteund door de sterke groei van de belangrijkste klantenbasissen van Proximus: tv, internet en mobiele postpaid, terwijl de klantenbasis voor vaste spraak verder afnam als gevolg van veranderende klantenbehoeften.

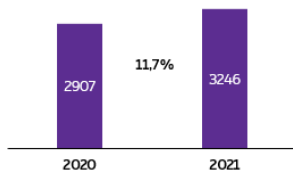
Ook het aantal organische mobiele prepaidklanten van Proximus bleef dalen in een krimpende prepaidmarkt. Met de consolidatie van de prepaidbasis van Mobile Vikings in juni 2021 klom het totale aantal prepaidkaarten tot 669.000.

De gerichte prijsindexering op 1 januari 2021 had een positief effect en zette de klanten ertoe aan om van oudere aanbiedingen over te stappen op recenter gecommmercialiseerde aanbiedingen, zoals de Flex-combinaties.

³De omzet van Mobile Vikings is opgenomen onder Overige opbrengsten. De klantenbasis voor mobiele postpaid en prepaid is geconsolideerd in het totaal van Consumer.

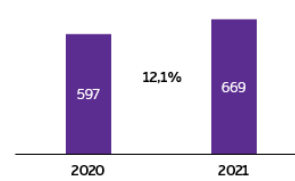
Postpaidkaarten ('000)

(2021 inclusief Mobile Vikings)



Prepaidkaarten ('000)

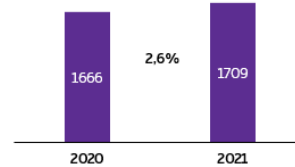
(2021 inclusief Mobile Vikings)



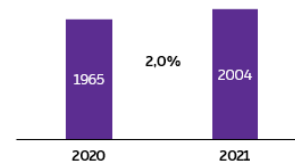
De convergente strategie van Proximus en zijn multimerkenaanpak droegen bij tot het succes van internet, tv en mobiele diensten bij de klanten. De merken Proximus en Scarlet richten zich tot verschillende klantensegmenten op de Belgische markt. Door de overname van Mobile Vikings in juni 2021 werd het aanbod van Consumer verder aangevuld met een merk dat zich richt op het marktsegment van de 'techies'. Op 1 juni 2021 werd de postpaidbasis van Mobile Vikings, voor een totaal van 191.000 postpaidkaarten, geconsolideerd in de globale consumentenbasis van Proximus.

Op een zeer competitieve markt slaagde het Consumer-segment erin zijn klantenbasis voor tv in de loop van 2021 met 43.000 tv-abonnementen te laten groeien tot een totaal van 1.709.000, en zijn internetklantenbasis uit te breiden met 39.000 tot een totaal van 2.004.000 eind 2021. Het gaat hier om een mix van klanten die op het historische kopernetwerk zitten en een groeiend aantal klanten op de nieuwe fibertechnologie.

Tv-klanten ('000)



Klanten met vast internet ('000)



Nu Proximus fiber uitrolt in 35 steden, wordt de productsuperioriteit van fiber een steeds relevanter verkoopargument. In 2021 kwamen er nog eens 58.000 geactiveerde fiberklanten bij, nl. een mix van nieuwe klanten en migrerende koperklanten. Ter vergelijking: in 2020 was er een aangroei met 26.000 actieve fiberklanten. Eind 2021 telde de totale fiberklantenbasis voor Consumer 123.000 klanten.

De omzet gegenereerd door klanten die intekenen op de verschillende productlijnen van Proximus wordt omzet uit diensten aan de klanten of **X-play-omzet** genoemd. Voor 2021 werd 81% van de totale omzet van Consumer, d.w.z. **2.188 miljoen EUR, gegenereerd door diensten aan de klanten (X-play)**. Dit is **0,7% of 15 miljoen EUR minder dan in 2020**, inclusief een ongunstig effect op jaarbasis door een hoger verbruik van spraakdiensten tijdens de (zachte) lockdowns in 2020 en verder nog een aantal negatieve effecten tijdens de eerste maanden van het jaar als gevolg van de wereldwijde reisbeperkingen door corona, waardoor de roamingvolumes zijn gedaald. Deze tegenwind begon in maart 2021 af te nemen.

Als gevolg van de voortdurende verschuiving van klanten naar convergente aanbiedingen met een hogere gemiddelde omzet per

klant (ARPC), en verder ondersteund door de prijsindexering op 1 januari 2021, bleef de globale ARPC toenemen. Over 2021 steeg de ARPC met 0,7% ten opzichte van het jaar voordien, om uit te komen op 59,0 EUR.

De convergente Flex-aanbiedingen van Proximus zetten hun succes in 2021 voort: op het einde van het jaar telde Proximus in totaal 832.000 Flex-abonnementen. Dit is een stijging met 515.000 tegenover twaalf maanden voordien; het gaat hierbij om een mix van nieuwe klanten en klanten die van oude pakketten zijn gemigreerd.

Door het succes van Flex nam het aantal multimobiele klanten verder toe, waardoor de globale RGU's in de loop van het jaar geleidelijk toenamen tot 2,71 RGU's in het laatste kwartaal van 2021, een stijging met 2,8% ten opzichte van de vergelijkbare periode in 2020.

In de mix is de **omzet uit convergente klanten verder gestegen, met 2,7% op jaarbasis tot 1.292 miljoen EUR**. In 2021 breidde Proximus zijn convergente basis met 68.000 klanten uit tot een totaal van 1.192.000, een stijging met 6,1% tegenover 12 maanden eerder.

De motor achter de groei van de convergente omzet is de aanhoudend sterke toename van convergente 3-playklanten. Eind 2021 was de convergente 3-playbasis van Proximus met 99.000 klanten aangegroeid tot 447.000 klanten. Als gevolg daarvan is de convergente omzet uit 3-play met 29,3% gestegen tot een totaal van 432 miljoen EUR. In 2021 bedroeg de ARPC van een convergente 3-playklant 90,1 EUR, 3,4% lager dan in 2020. De convergente ARPC voor 3-play toont een gestage daling, die de aanhoudende trend weerspiegelt van klanten die afzien van de vastespraaklijn wanneer ze migreren naar een van de Flex-aanbiedingen van Proximus.

Het grote succes van de convergente 3-play-aanbiedingen verklaart grotendeels de neerwaartse trend van het aantal 4-playklanten, dat met 27.000 is gedaald tot een totale klantenbasis van 661.000 eind 2021, alsook de daling in de klantenbasissen voor fixed en mobile postpaid-only.

Doordat het aantal klanten dat intekent op convergente aanbiedingen van Proximus stijgt, is het aantal fixed-only-klanten van Proximus eind 2021 tot 1.063.000 gedaald. Deze klanten genereerden in 2021 een ARPC van 47,4 EUR, dat is 0,3% minder dan het jaar voordien.

Ook het aantal klanten met enkel een mobiel abonnement bij Proximus is verder gedaald, ten voordele van de convergente packs.

Eind 2021 had de Consumer-unit voor mobile postpaid-only een klantenbasis van 812.000 klanten, een daling op jaarbasis met 5,8%. Deze klanten genereerden een ARPC van 27,0 EUR, dat is 2,1% meer dan het jaar voordien, dankzij een gunstige prijsdifferentiëring.

Naast de hierboven beschreven omzet uit diensten aan de klanten, omvat de omzet van het Consumer-segment ook omzet uit toestellen, mobiele prepaid, de telecomactiviteiten in Luxemburg en Overige opbrengsten, waarbij deze laatste ook de omzet van Mobile Vikings omvatten.

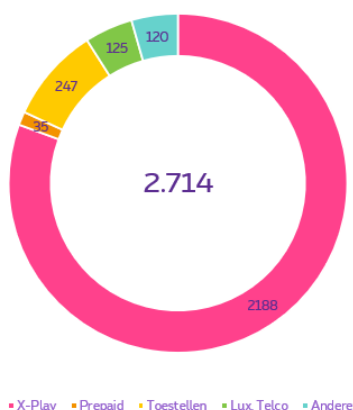
Voor 2021 bedroeg de totale omzet uit toestellen 247 miljoen EUR, 17 miljoen EUR meer dan in 2020, dat werd geïmpacteerd door de sluiting van de shops naar aanleiding van corona.

Door de aanhoudende afname van de Proximus prepaidbasis ging de omzet uit mobiele prepaid verder achteruit, met een daling van de omzet tot 35 miljoen EUR voor 2021. Eind 2021 telde de totale prepaidbasis van Proximus 669.000 klanten, inclusief de prepaidkaarten van Mobile Vikings.

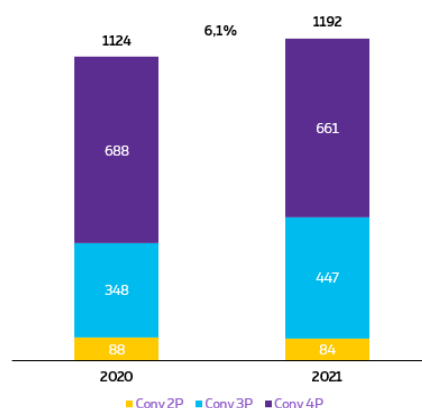
In 2021 deed de omzet uit telecomactiviteiten van Proximus Luxembourg het goed voor de Consumer-unit, met een stijging van 7,2% tot 125 miljoen EUR omzet, voornamelijk dankzij een hoger aantal mobiele en vaste abonnementen en een toename van de verkoop van mobiele toestellen.

De Consumer-unit van Proximus rapporteerde 98 miljoen EUR aan Overige opbrengsten. De stijging op jaarbasis met 42 miljoen EUR is volledig toe te schrijven aan de consolidatie van Mobile Vikings in juni 2021.

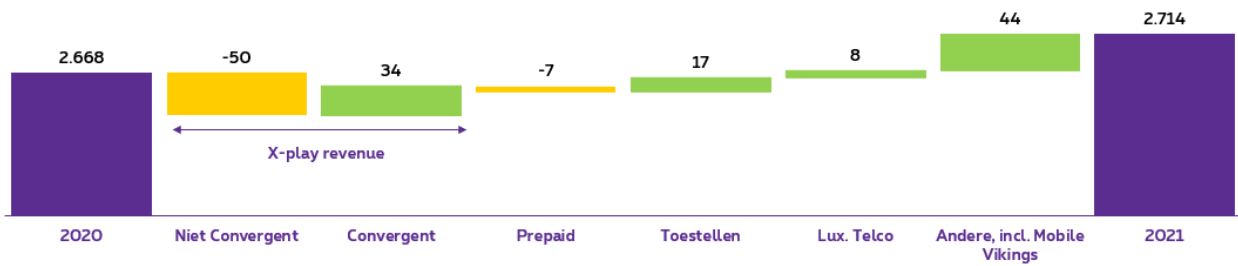
81% van de omzet van Consumer afkomstig van X-playklanten



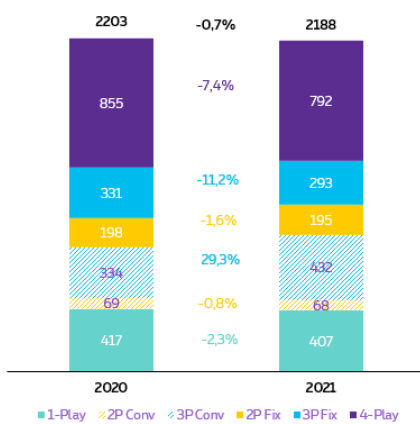
Convergente klanten ('000)



Opbouw omzet Consumer (onderliggend, M€)



Klantennomzet per X-play (M€)



+2,7%
omzet uit convergentie

De klantentrend om over te stappen op convergente 3-play-aanbiedingen zorgt voor een sterke toename van multimobiel en een daling van vaste spraak

Gemiddelde omzet per klant
€ 59,0

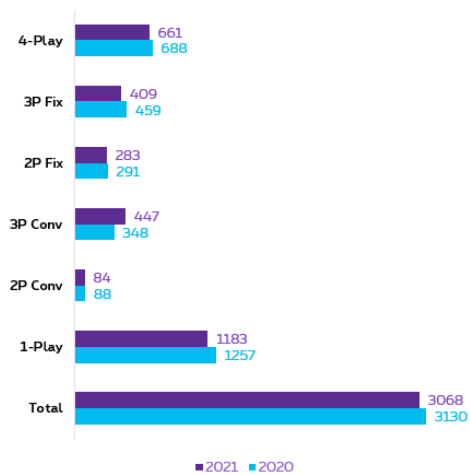
Convergente ARPC 3-play
€ 90,1

Totaal convergente klanten
+6,1%

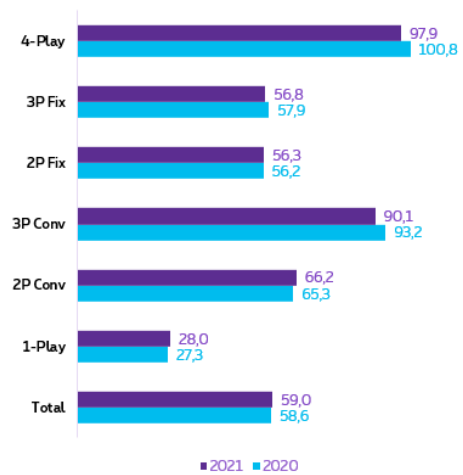
Convergentieratio
63,3%

Gemiddeld aantal RGU's
2,71

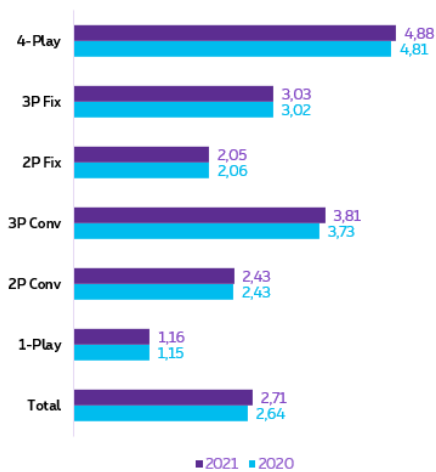
Klanten per X-play ('000)



Gemiddelde omzet per klant (€)



Gemiddeld aantal RGU's per klant



Klantenomzet (M€)



Omzet Enterprise

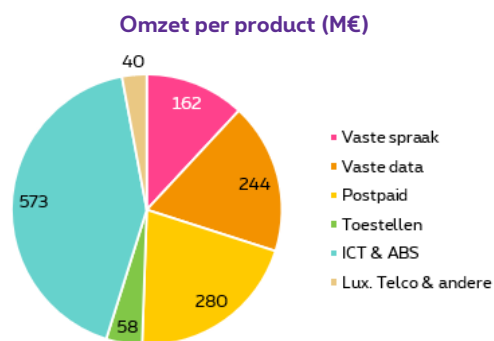
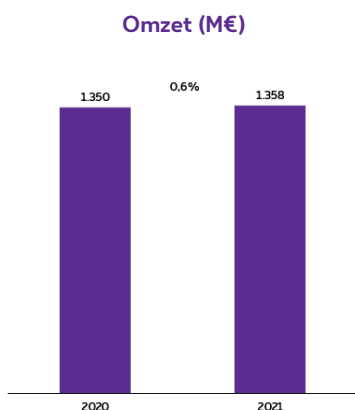
Het Enterprise-segment van Proximus zag zijn omzet over 2021 toenemen tot 1.358 miljoen EUR, een groei met 0,6% tegenover 2020. De businessmarkt bleef een uitdagende concurrentiële omgeving, waarbij de Enterprise-unit van Proximus zich omvormt tot een convergente speler.

De omzetgroei in 2021 was, naast een hogere omzet uit toestellen, vooral te danken aan een positieve omzetevolutie bij Mobile Services en Fixed Data Services, en in het bijzonder een sterke stijging van de omzet uit hoogwaardige ICT-diensten, ook al werd die ruimschoots tenietgedaan door de lagere omzet uit ICT-producten met een lagere marge. Bovendien woog de verdere daling van het aantal vastespraaklijnen op de omzet,

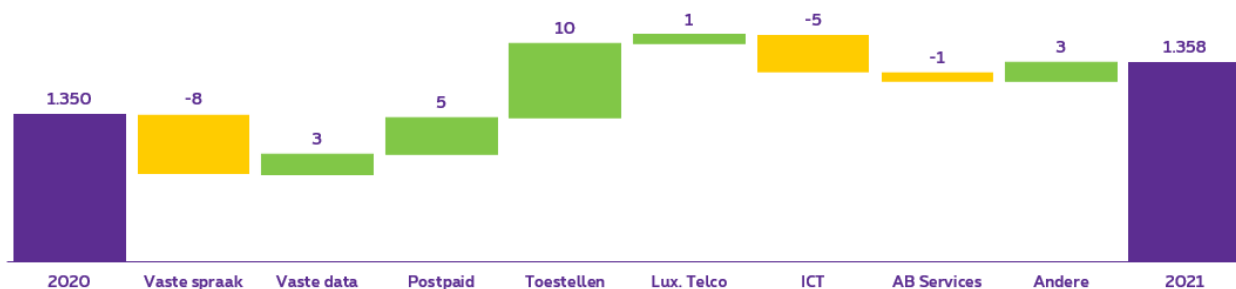
hoewel het bijbehorende omzetverlies aanzienlijk lager bleef dan in 2020.

In het begin van het jaar waren er nog enkele effecten van corona, met name de beperking van zakenreizen, die een impact hadden op de omzet uit roaming. Dit negatieve effect op jaarbasis begon in het tweede kwartaal van het jaar uit te doven.

De gezondheidscrisis had echter ook een aantal positieve effecten in termen van ICT-diensten zoals Advanced Workplace, securitydiensten, de integratie van applicaties en data, en clouddiensten, die het in de loop van 2021 goed deden. Bovendien profiteerde het Enterprise-segment, met Proximus als partner van de Belgische vaccinatiecampagne, van een niet-structurele toename van spraakverkeer naar de vaccinatiecentra, d.w.z. oproerouting via VAS-nummers (gratis).



Evolutie van de omzet per productgroep (onderliggend, M€)



Mobiele diensten (postpaid)

De omzet uit mobiele diensten bij Enterprise kwam in 2021 uit op 280 miljoen EUR, een stijging met 1,9% tegenover het jaar voordien. In het begin van het jaar was er nog steeds een aanzienlijk negatief effect van corona, met reisbeperkingen die de omzet uit mobiele roaming drukten. Het uitdovend effect in het tweede kwartaal van 2021 werd vertaald in een aanzienlijke

verbetering van de mobiele ARPU-trend. De aanhoudende prijsdruk van de concurrentie in de B2B-unit werd gecompenseerd door een gunstige evolutie in de mobiele managed services en netwerkdiensten, zoals toegenomen A2P-messaging. Over het volledige jaar 2021 bedroeg de mobiele

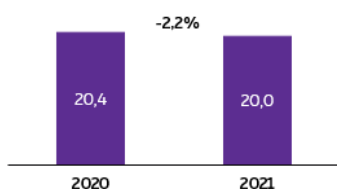
ARPU 20,0 EUR, dat is 2,2% minder in vergelijking met 2020.
Ter vergelijking: in 2020 was er een daling met 9,7%.

Aantal nieuwe mobiele postpaidkaarten
(uitgezonderd M2M)

+34.000

De belangrijkste omzetmotor blijft de stevige groei op jaarbasis van het mobiele klantenbestand van Enterprise, dat de voorbije twaalf maanden met 34.000 postpaid simkaarten of 3,1% is toegenomen. De geannualiseerde churn bleef laag op 9,4%, dat is 0,7 p.p. minder dan het jaar voordien.

ARPU uit mobiele postpaid (€)

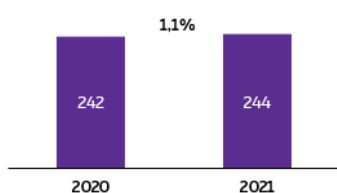


De omzet uit mobiele diensten van Enterprise werd ondersteund door een gunstige evolutie van de omzet uit M2M, dankzij de aanhoudende groei van zijn M2M-park, gestimuleerd door de laatste fase van het smart metering-project van Fluvius. Met 996.000 extra geactiveerde M2M-kaarten in 2021 sloot Proximus het jaar af met een totaal van 3.352.000 M2M-kaarten. Dit is een stijging met 42,3% ten opzichte van het jaar voordien.

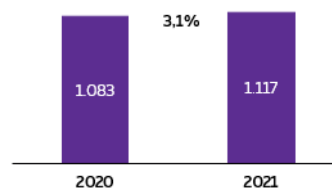
Vaste data

De omzet uit vaste datadiensten steeg in 2021 met 1,1% tegenover het jaar voordien en kwam uit op een totaal van 244 miljoen EUR voor 2021. De omzet uit diensten voor dataconnectiviteit, het grootste bestanddeel van deze productcategorie, steeg licht als gevolg van een positief verschil tussen de krimpende traditionele en de groeiende nieuwe diensten voor dataconnectiviteit, ondersteund door het groeiende point-to-point fiberpark van Proximus.

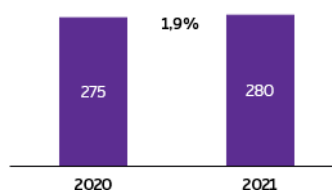
Omzet uit vaste data (M€)



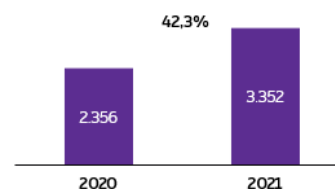
Mobiele postpaidkaarten ('000)



Omzet uit mobiele diensten (M€)



Machine-to-machinekaarten ('000)

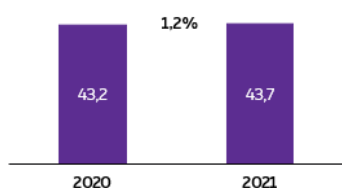


In een competitieve context voor businessinternet is de ARPU uit internet met 1,2% gestegen tot 43,7 EUR, vooral dankzij de prijsindexering op 1 januari 2021 en het groeiende aandeel van fiber in het totale internetpark. Bovendien behield Proximus een licht gunstige trend in zijn basis voor Enterprise-internet: een stijging met 0,3% in vergelijking met het jaar voordien, waardoor het jaar 2021 werd afgesloten met 134.000 internetlijnen.

Lijnen voor vast internet ('000)



ARPU voor vast internet (€)



Vaste spraak

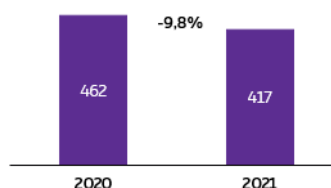
Over 2021 rapporteerde het Enterprise-segment 162 miljoen EUR omzet uit vaste spraak, een daling met 4,8% op jaarbasis, maar een vertraging ten opzichte van de daling met 8,0% in 2020.

Omzet uit vaste spraak (M€)



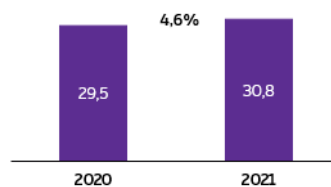
De oorzaak van de dalende omzet uit vaste spraak blijft de afname van het aantal vaste spraaklijnen, met 9,8% in 2021. Over het jaar verminderde het aantal vaste spraaklijnen bij Enterprise met 45.000, wat resulteerde in een totale basis van 417.000 lijnen eind 2021. Dit was het gevolg van de verdere rationalisering door klanten van hun vastlijnaansluitingen, een lager verbruik en technologische migraties naar VoIP.

Lijnen voor vaste spraak ('000)



Het ongunstige effect op de omzet werd gedeeltelijk gecompenseerd door een positieve evolutie van de ARPU, die met 4,6% steeg tot 30,8 EUR, ondersteund door de prijsindexering op 1 januari 2021 en een niet-structurele toename van het spraakverkeer naar de vaccinatiecentra voor corona, d.w.z. oproeroutering via VAS-nummers (gratis).

ARPU uit vaste spraak (€)

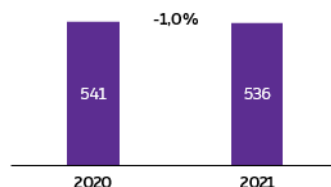


ICT

De Enterprise-unit van Proximus rapporteerde een omzet uit ICT van 536 miljoen EUR, 1% minder dan het jaar voordien.

Binnen de omzetmix groeide de omzet uit diensten met hoge waarde tegenover 2020, met vooral goede prestaties voor Advanced Workplace, clouddiensten, securitydiensten en de integratie van applicaties en data. De goede prestaties van de ICT-diensten weerspiegelen de eerste successen van de transformatie van de Enterprise-businessunit in een convergente speler, met een sterke focus op next-gen ICT-diensten met hogere marges. De omzet uit producten met een lagere marge daalde ten opzichte van 2020, doordat het wereldwijde tekort aan chips een aantal hardwareleveranciers van Proximus impacteerde.

Omzet uit ICT (M€)

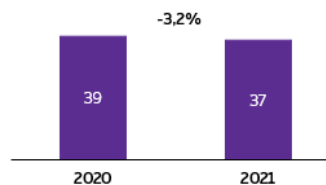


Advanced Business Services

De totale omzet uit Advanced Business Services kwam in 2021 uit op 37 miljoen EUR, een daling met 2 miljoen EUR in vergelijking met het jaar voordien.

Advanced Business Services omvat zowel de groeiende convergente oplossingen van Proximus als de omzet uit slimme mobiliteit van Be-Mobile en neemt daarmee een unieke positie in. De omzet uit slimme mobiliteit kwam enigszins onder druk te staan door de terugvallende omzet uit de traditionele technologieën n.a.v. de overgang naar andere nieuwe technologieën.

Omzet uit Advanced Business Services (M€)



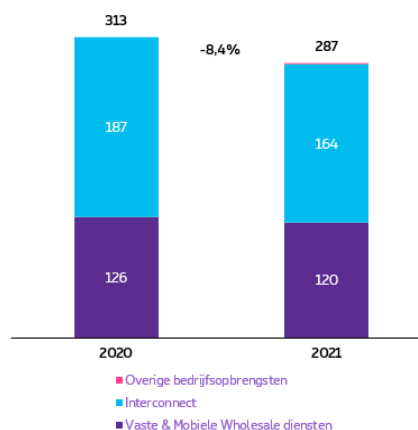
Omzet uit Wholesale

Voor zijn Wholesaleactiviteiten rapporteerde Proximus over 2021 een omzet van 287 miljoen EUR, een daling met 8,4% of 26 miljoen EUR in vergelijking met 2020.

De omzetzijging was voor 23 miljoen EUR toe te schrijven aan een lagere omzet uit interconnectie, zonder materieel effect op de marge. Een deel hiervan is het gevolg van de EU-verordening die de tarieven voor vaste en mobiele gespreksafgifte vanaf 1 juli 2021 verlaagt. Het grootste deel is echter toe te schrijven aan de aanhoudende daling van het sms-verbruik, vooral door de impact van corona in het eerste kwartaal van 2021, daar waar er in het eerste kwartaal van 2020 nog geen impact van corona was.

De omzet uit vaste en mobiele Wholesalediensten daalde met 4,2% en tot 120 miljoen EUR. Binnen de mix lag de omzet uit Wholesale roaming en traditionele connectiviteitsdiensten lager op jaarbasis, deels gecompenseerd door de hogere omzet uit Wholesale internet en mobiele diensten.

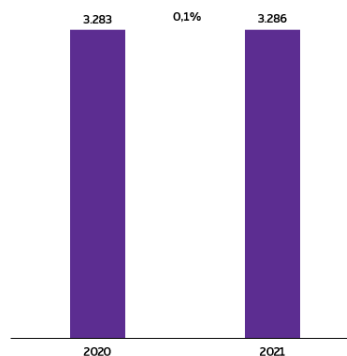
Omzet (M€)



Directe marge op de Domestic

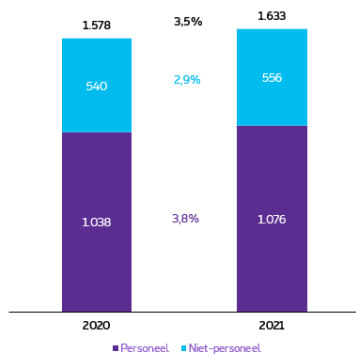
Voor de activiteiten van Domestic rapporteerde Proximus een directe marge van 3.286 miljoen EUR, dat is 0,1% of 3 miljoen EUR meer dan het jaar voordien. Op organische basis daalde de directe marge van Domestic licht met 0,5%. Dit weerspiegelde onder meer de aanhoudende neerwaartse trend van het aantal vaste spraaklijnen, met hogere marges, wat de sterke klantengroei voor de andere kerndiensten van Proximus, waaronder tv, internet, mobiele diensten en ICT, compenseerde.

Directe marge van Domestic (onderliggend, M€)



Domestic OPEX

Bedrijfskosten van Domestic (onderliggend, M€)



De bedrijfskosten van Domestic bedroegen 1.633 miljoen EUR over het volledige jaar 2021, een stijging met 3,5% ten opzichte van 2020, of 2,9% op organische basis.

De organische stijging met 45 miljoen EUR is het gevolg van een combinatie van: 1- minder uitzonderlijke kostenvoordelen in vergelijking met 2020, inclusief een hogere kostenbeheersing in het kader van corona; 2- een hogere OPEX van tijdelijke aard, zoals operationele kosten in verband met de consolidatie van het mobiele netwerk door MWingz en kosten voor de transformatie van de onderneming; en 3- structureel hogere kosten in verband met de fiberuitrol en initiële cloudificatie-effecten, waarbij de aard verandert van gekapitaliseerde kosten in operationele kosten.

De personeelskosten van Domestic stegen met 3,8% tot 1.076 miljoen EUR, in lijn met de verwachtingen van de onderneming voor het jaar. De toename tegenover 2020 is inclusief het effect op jaarbasis van inflatiegebonden loonindexeringen (1 april 2020 en 1 oktober 2021).

Bovendien stegen de externe personeelskosten op jaarbasis, onder meer ter ondersteuning van de groeiambities van het bedrijf in het B2B-domein en door fibergerelateerde uitgaven.

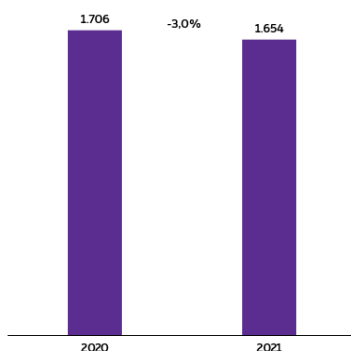
Eind 2021 telde het personeelsbestand van Proximus van Domestic 10.577 VTE's, inclusief de 69 medewerkers van Mobile Vikings die op 1 juni 2021 aan de slag gingen bij de Proximus Groep. De beperkte nettotoename ten opzichte van de 10.530 VTE's eind 2020 is het gevolg van de natuurlijke uitstroom en pensioneringen die de nieuwe aanwervingen compenseren.

De niet-personeelskosten van Domestic stegen in 2021 met 2,9%. De voortdurende strikte kostenbeheersing in het kader van het programma ter vermindering van de kosten van Domestic van Proximus compenseerde gedeeltelijk de hogere kosten voor de lopende transformatie van Proximus, het stijgende aantal fiberactiveringen en het toenemende cloudificatie-effect.

De indirecte kosten van de Domestic activiteiten van Proximus, d.w.z. exclusief de factureerbare kosten voor het ICT-personeel in het B2B-domein, stegen over 2021 met 2,5%, op organische basis.

Domestic EBITDA

EBITDA op de Domestic (onderliggend, M€)



Proximus rapporteerde voor zijn **Domestic activiteiten** een EBITDA van 1.654 miljoen EUR, een daling met 3,0% op jaarbasis, of 3,5% op organische basis.

Dit is het gevolg van hogere bedrijfskosten in 2021, terwijl de directe marge op jaarbasis positief bleef (0,1%). De EBITDAmarge van Domestic als percentage van de omzet is met 1,4 p.p. gedaald tegenover het jaar voordien en komt voor 2021 uit op 37,7%.

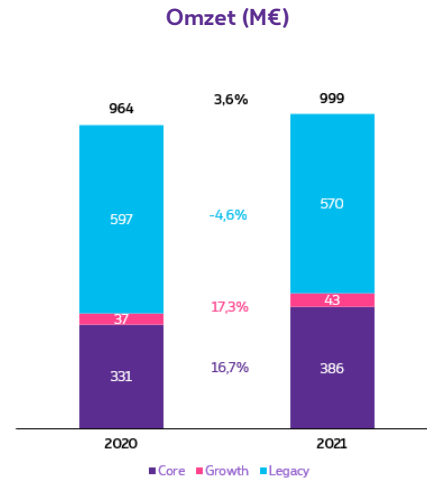
4. BICS

Omzet

De omzet van BICS over 2021 bedroeg 999 miljoen EUR, een stijging met 3,6% op jaarbasis. Dit was vooral te danken aan de Core-diensten (messaging, mobiliteit en infrastructuur), die tegenover het jaar voordien met 16,7% of 55 miljoen EUR groeiden. De groei op jaarbasis was het resultaat van een sterke omzet uit messaging, als gevolg van hoge A2P-volumes in combinatie met een gunstige bestemmingsmix voor 2021. Bovendien werden de mobiele diensten ondersteund door de geleidelijke heropleving van het internationale reisverkeer.

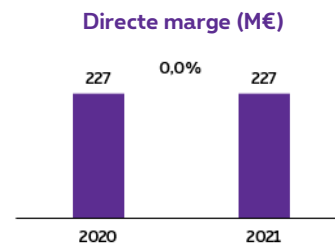
Voor de Growth-diensten van BICS, meer bepaald de cloudcommunicatie-, IoT- en fraudepreventiediensten, werd een totale omzet van 43 miljoen EUR gerapporteerd. De stijging met 17,3% ten opzichte van 2020 is te danken aan het grote succes van cloudcommunicatie en meer bepaald van cloudgebaseerde spraakdiensten voor een aantal toonaangevende digitale ondernemingen.

Op de inherent krimpende markt van de Legacy-diensten legde BICS zich toe op volumegroei, beperking van de omzetzijding en behoud van de marges. In 2021 waren de Legacy-diensten van BICS goed voor in totaal 570 miljoen EUR, een daling met 4,6%, met een beperkte impact op de directe marge.



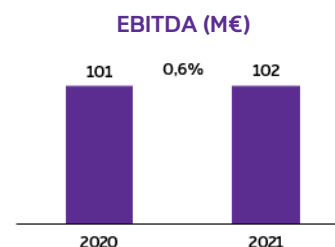
Directe marge

Voor 2021 rapporteerde BICS een directe marge van 227 miljoen EUR, stabiel in vergelijking met 2020. De overige negatieve effecten van corona op de mobiliteitsdiensten (reisbeperkingen door de pandemie) begonnen in het tweede kwartaal af te zwakken; daarna keerde de trend en was er een groei op jaarbasis voor de tweede helft van het jaar. Ook de tegenwind van de verdere insourcing van MTN begon in de loop van 2021 af te nemen.



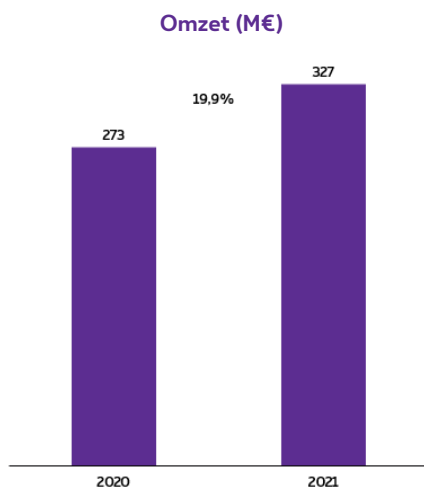
EBITDA

De EBITDA van BICS kwam in 2021 uit op 102 miljoen EUR, een stijging met 0,6% in vergelijking met het jaar voordien, dankzij een sterke kostenbeheersing. De EBITDAmarge als percentage van de omzet kende een lichte afname tot 10,2%, dat is een daling met 0,3 p.p.



5. TeleSign

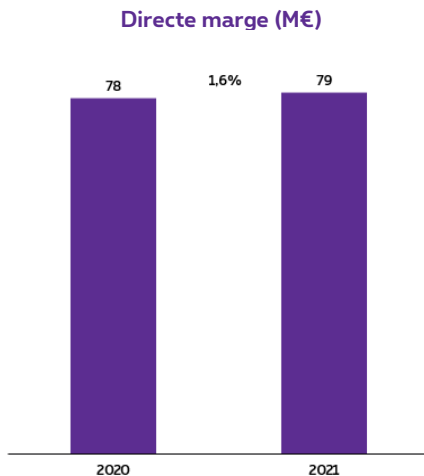
Omzet



TeleSign rapporteerde over 2021 een omzet van 327 miljoen EUR, een stijging op jaarbasis van 19,9% (inclusief een negatief valuta-effect op jaarbasis).

In 2021 boekte TeleSign goede vooruitgang voor zijn groeiambities op het gebied van digitale identiteitsdiensten, met hoge marges, met een sterke omzetgroei op jaarbasis. Programmeerbare communicatie (CPaaS) leverde de grootste bijdrage aan de totale omzet en sloot het jaar af met een sterke dubbelcijferige groei van de omzet.

Directe marge

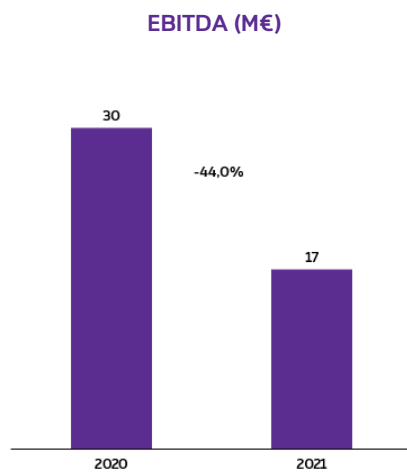


De directe marge van TeleSign over 2021 steeg met 1,6% op jaarbasis tot 79 miljoen EUR⁴ (inclusief een negatief valuta-effect). De stijging werd aangestuurd door de sterke groei van de digitale identiteitsdiensten, met hoge marges, die profiteerden van nieuw ondertekende contracten in de loop van 2021.

⁴ TeleSign profiteerde in 2021 in beperkte mate van de overdracht van een aantal klanten met digitale diensten die voordien AZP-messagingdiensten van BICS afnamen. Deze klantencontracten werden naar TeleSign gemigreerd met het oog op een meer coherente splitsing tussen de twee

ondernemingen. De klantenmigratie startte in het vierde kwartaal van 2021, waarbij de overeenkomstige directe marge uit CPAAS minder dan 0,5 miljoen EUR bedroeg.

EBITDA



Ingevolge de verwachte investeringen in personeel om de groeiambities van TeleSign te ondersteunen, met onder meer bijkomende aanwervingen in de domeinen go-to-market en R&D van TeleSign, alsook de ontwikkeling van zijn producten en marketing, stegen de bedrijfskosten op jaarbasis met 14 miljoen EUR tot een totaal van 63 miljoen EUR voor 2021.

Deze investeringen in de groeistrategie van TeleSign werden weerspiegeld in zijn EBITDA, die 17 miljoen EUR bedroeg over 2021, een daling met 13 miljoen EUR ten opzichte van het jaar voordien.

6. Definities

A2P: staat voor 'Application to Person'-berichten.

Gecorrigeerde netto financiële positie: verwijst naar het totaal van rentedragende schulden (korte en lange termijn) verminderd met investeringen op korte termijn, geldmiddelen en kasequivalenten, inclusief afgeleide instrumenten en uitgezonderd leaseschulden.

Advanced Business Services: nieuwe oplossingen aangeboden naast traditionele telecom en ICT, zoals Road User Charging, convergente oplossingen, big data en slimme mobiliteit.

Totale churn voor X-play op jaarbasis: een schrapping van een klant gebeurt pas wanneer de klant al zijn plays heeft geschrapt.

Mobiele churn op jaarbasis: het totale aantal simkaarten op jaarbasis die van het mobiele netwerk van Proximus werden ontkoppeld (inclusief het totale aantal port-outs als gevolg van de mobielenummeroverdraagbaarheid) gedurende de betrokken periode, gedeeld door het gemiddelde aantal klanten gedurende dezelfde periode.

ARPC: gemiddelde omzet per klant (inclusief kleine ondernemingen).

ARPU: gemiddelde omzet per gebruiker.

Gemiddeld mobiel dataverbruik: berekend door het totale dataverbruik van het kwartaal te delen door het aantal datagebruikers van het kwartaal.

Breedbandtoegangskanalen: ADSL, VDSL en fiberlijnen. Voor Consumer omvat dit ook Scarlet.

ARPU uit breedband: de totale onderliggende omzet uit internet, exclusief activerings- en installatievergoedingen, gedeeld door het gemiddelde aantal internetlijnen voor de betrokken periode, gedeeld door het aantal maanden in diezelfde periode.

BICS: 100% dochteronderneming van Proximus die internationale wholesale-oplossingen levert voor providers van spraak en mobiele data over de hele wereld, met expertise in beveiliging en CPaaS-oplossingen.

BICS Legacy: omvat voornamelijk spraakdiensten.

BICS Core: omvat messaging-, mobiliteits- (roaming, signalering & mobiele IP) en infrastructuurdiensten.

BICS Growth: omvat cloud communication enablement, SIM for Things (simdiensten voor op reis en IoT-diensten) en fraudediensten.

CAPEX: dit stemt overeen met de verwerving van immateriële en materiële vaste activa, installaties en uitrustingen, exclusief rechten op gebruik van activa (leasing).

Consumer: unit die zich richt op de markt van de residentiële klanten en de kleine ondernemingen (minder dan 10 medewerkers), inclusief de Customer Operations Unit.

Convergentieratio: convergente klanten/kleine ondernemingen nemen zowel vaste als mobiele diensten af bij Proximus. De convergentieratio geeft het percentage convergente klanten/kleine ondernemingen weer op het totale aantal klanten/kleine ondernemingen met multiplay.

Verkoopkosten: de kosten voor de aankoop van materialen en diensten die rechtstreeks aan de omzet zijn gelinkt.

Directe marge: het resultaat van de verkoopkosten in mindering gebracht van de omzet, uitgedrukt in absolute waarde of in % van de omzet.

Domestic: segment gedefinieerd als de Proximus Groep exclusief BICS, TeleSign & eliminaties.

EBITDA: Earnings Before Interest, Taxes Depreciations and Amortization; stemt overeen met de omzet verminderd met de verkoopkosten en de personeels- en niet-personeelskosten.

Ebit: Earnings Before Interest & Taxes; stemt overeen met de EBITDA verminderd met afschrijvingen en waardeverminderingen.

Enterprise: unit die zich richt op de professionele markt, waaronder kleine ondernemingen met meer dan 10 medewerkers.

Omzet uit vaste diensten: totale onderliggende omzet uit vaste diensten (vaste spraak, breedband en tv).

Toegangskanalen voor vaste spraak: omvat PSTN-, ISDN- en IP-lijnen. Specifiek voor Enterprise omvat dit ook het aantal Business-trunklijnen (oplossing voor de integratie van spraak- en dataverkeer op één datanetwerk).

Vrije kasstroom (FCF): dit is de kasstroom vóór financieringsactiviteiten, maar na de leasebetalingen vanaf 2019.

ICT: informatie- en communicatietechnologie (ICT) is een meer omvattende term dan informatietechnologie (IT), die de rol van eengemaakte communicatie en de integratie van telecommunicatie (telefoonlijnen en draadloze signalen), computers en de noodzakelijke bedrijfssoftware, middleware, opslag en audiovisuele systemen benadrukt, en die gebruikers in staat stelt om informatie te raadplegen, op te slaan, door te sturen en te behandelen. De ICT-oplossingen van Proximus omvatten, maar zijn niet beperkt tot veiligheid, cloud, 'Network & Unified Communication', 'Enterprise Mobility Management' en 'Servicing en Sourcing'.

Incidentele items: aanpassingen voor materiële (**) items inclusief winsten en verliezen uit de verkoop van geconsolideerde ondernemingen, boetes en strafbepalingen opgelegd door de mededingingsautoriteiten of door de regulator, kosten van personeelsherstructureringsprogramma's, het effect van afwikkelingen van regelingen voor vergoedingen na uitdiensttreding met gevolgen voor de begunstigden en andere posten die buiten de gebruikelijke bedrijfsactiviteiten vallen. Deze andere items bevatten desinvesteringen van geconsolideerde activiteiten, winsten en verliezen uit de verkoop van gebouwen, transactiekosten in het kader van overnames, fusies, desinvesteringen enz., de uitgestelde aankooprijks bij overnames, vooraf geïdentificeerde eenmalige projecten (zoals rebrandingkosten), wijzigingen in boekhoudkundige verwerkingen (zoals de toepassing van IFRIC 21), de financiële impact van geschillendossiers, boetes en strafbepalingen, de financiële impact van wetswijzigingen (eenmalige impact m.b.t. voorgaande jaren), de erkenning van voorheen niet-erkende activa en waardeverminderingen.

(**) De drempel voor materialiteit wordt bereikt wanneer een impact meer dan 5 miljoen EUR bedraagt. Er is geen materialiteitsdrempel vastgesteld voor de kosten van personeelsherstructureringsprogramma's, het effect van afwikkelingen van regelingen voor vergoedingen na uitdiensttreding met gevolgen voor de begunstigden, desinvesteringen van geconsolideerde ondernemingen, winsten of verliezen uit de verkoop van gebouwen, transactiekosten in het kader van M&A's. Er wordt geen drempel gebruikt voor aanpassingen in een volgend kwartaal als de drempel werd bereikt in een vorig kwartaal.

Instant roaming: doorverkoop van wholesale roamingovereenkomsten aan derden om hun roamingbereik te bieden zonder individuele lokale overeenkomsten per land te moeten onderhandelen.

Mobiele klanten: verwijst naar actieve spraak- en datakaarten, uitgezonderd gratis datakaarten. Postpaidklanten die een maandabonnement betalen, zijn standaard actief. Prepaidklanten worden als actief beschouwd als ze de voorbije drie maanden ten minste één oproep hebben tot stand gebracht of ontvangen en/of ten minste één sms hebben verstuurd of ontvangen. Een M2M-kaart wordt als actief beschouwd als de voorbije maand ten minste één dataverbinding tot stand werd gebracht.

ARPU uit Mobile: de maandelijkse ARPU verwijst naar de totale omzet uit mobiele spraak en mobiele data (inkomend en uitgaand, uitgezonderd roaming door bezoekers), gedeeld door het gemiddelde aantal actieve mobiele spraak- en -dataklanten voor die periode, gedeeld door het aantal maanden van diezelfde periode. Dit omvat ook MVNO's maar exclusief M2M.

Multiplayklant (inclusief kleine ondernemingen): twee of meer plays, niet noodzakelijk in een pack.

Netto financiële positie: verwijst naar het totaal van rentedragende schulden (korte en lange termijn) verminderd met investeringen op korte termijn, geldmiddelen en kasequivalenten, inclusief afgeleide instrumenten.

Niet-personeelskosten: alle bedrijfskosten, exclusief personeelskosten, en exclusief afschrijvingen en waardeverminderingen en niet-recurrerende kosten.

Overige bedrijfsopbrengsten: dit verwijst naar opbrengsten afkomstig van, bijvoorbeeld, terugbetalingen wegens schade, personeel, verzekeringen, opbrengsten uit verkoop, enz.

Luxemburg Telco: inclusief vaste en mobiele diensten, toestellen en overige.

Play: een abonnement op hetzij vaste spraak, vast internet, dTV of mobiele postpaid (betalende mobiele kaarten). Een 4-playklant tekent in op deze vier diensten.

Revenue-Generating Unit (RGU): bijvoorbeeld: een klant met vast internet en 2 mobiele postpaidkaarten wordt beschouwd als een 2-playklant met 3 RGU's.

Gerapporteerde omzet: komt overeen met de TOTALE OPBRENGSTEN.

Toestellen: komt overeen met de toestellen voor vaste spraak, data, mobiele toepassingen en bijbehorende accessoires. Dit is exclusief PABX'en, ICT-producten en CPE voor tv.

Onderliggend: verwijst naar de omzet en EBITDA (totale winst en bedrijfswinst vóór afschrijvingen) gecorrigeerd vóór lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen vanaf 2019 en vóór incidentele factoren om de lopende bedrijfsprestaties goed te kunnen evalueren.

Wholesale: entiteit die zich richt op de telecom-wholesalemarkt, met inbegrip van andere telecomoperatoren (waaronder MVNO's) en ISP's.

Vaste en mobiele wholesalediensten: omvatten alle oplossingen die Proximus aan andere operatoren levert. Deze diensten omvatten vaste internet- en dataconnectiviteitsdiensten, vaste telefoniediensten en mobiele (incl. MVNO en roaming) diensten (excl. interconnectie).

Wholesale-interconnectie is het proces waarbij een netwerk van een operator wordt verbonden met een netwerk van een andere operator. Hierdoor kunnen de klanten van een operator communiceren met de klanten van een andere operator. Interconnectie omvat vaste spraak-, mobiele spraak- en mobiele sms/mms-diensten.

Personeelskosten: personeelskosten zijn kosten die betrekking hebben op de eigen medewerkers (interne personeelskosten en pensioenen), alsook op de externe medewerkers.

X-play: het totaal van singleplay (1-play) en multiplay (2-play + 3-play + 4-play).

Risicobeheersverslag

De Groep hanteert een risicofilosofie die gericht is op maximaal commercieel succes en waarde voor de aandeelhouder en hogere klantentevredenheid door risico en verloning gericht op elkaar af te stemmen. Een doelmatig risicobeheer is cruciaal om onze doelstellingen te verwezenlijken. We doen niet alleen aan risicobeheer om de activa en de financiële slagkracht van de Groep te beschermen, maar ook om de reputatie van Proximus te vrijwaren door op een gecontroleerde manier risico's toe te laten.

Proximus heeft een methodologie voor risicobeheer ingevoerd die de ISO 31000 – Norm voor risicobeheer volgt en aangepaste processen, technieken en instrumenten integreert om tijdig risico's en opportuniteiten in verschillende domeinen te identificeren, te evalueren en te beheren.

De doelstellingen en het beleid inzake financieel risicobeheer worden beschreven in toelichting 32 van de geconsolideerde jaarrekening, die te vinden is op de website van Proximus. De risico's in verband met belangrijke lopende vorderingen en rechtsprocedures worden beschreven in toelichting 34 van deze geconsolideerde jaarrekening.

De ondernemingsrisico's, de risico's m.b.t. de financiële rapportering en ESG (inclusief klimaatrisico's) worden hieronder in detail beschreven, samen met de bijbehorende maatregelen inzake risicobeheer en -controle. Dit is echter geen exhaustieve analyse van alle potentiële risico's waarmee Proximus geconfronteerd kan worden.

Bedrijfsrisico's

Het Enterprise Risk Management (ERM) van Proximus vormt een gestructureerd en consistent kader voor het evalueren van, reageren op en rapporteren van risico's die een impact kunnen hebben op het bereiken van de strategische doelstellingen van Proximus. Het ERM van de Groep behandelt het spectrum van bedrijfsrisico's ('potentieel ongunstige gebeurtenissen') en onzekerheden waarmee Proximus geconfronteerd kan worden. Het streeft ernaar de waarde voor de aandeelhouders te maximaliseren door het risicobeheer af te stemmen op de bedrijfsstrategie.

Het doet dit door het aankomende risico (bv. van de regelgeving, nieuwe technologieën op de markt) in te schatten en door risicobeperkingsstrategieën te ontwikkelen in lijn met zijn risicotolerantie. Deze risico-inschatting en -evaluatie maken integraal deel uit van de jaarlijkse strategische planingscyclus van Proximus. Alle relevante risico's en opportuniteiten worden geprioriteerd op basis van impact en waarschijnlijkheid, rekening houdend met kwantitatieve en/of kwalitatieve aspecten. Deze

bottom-upbenadering voor het inventariseren en evalueren van risico's wordt ondersteund door een zelfevaluatietemplate en valideringssessies. Het eruit voortvloeiende rapport over de belangrijkste risico's en onzekerheden wordt dan geëvalueerd door het Executief Comité, de CEO en het Audit- en Toezichtscomité. De belangrijkste bevindingen worden meegedeeld aan de Raad van Bestuur. Van de risico's die bij de laatste ERM-oefening werden geïdentificeerd, kregen de volgende risicocategorieën prioriteit (in deze volgorde):

- Inkomsten genereren uit investeringen in fiber
- Evolutie van het businessmodel en de servicing
- Inzetbaarheid van de werknemers, nieuwe manieren van werken en betrokkenheid
- Competitieve marktdynamiek
- Klantenervaring
- Impact van de coronapandemie en de daaruit voortvloeiende economische crisis

Inkomsten genereren uit investeringen in fiber

De voorbije jaren is Proximus gestart met de ontplooiing van een open, niet-discriminerend en performant fiberwerk voor residentiële en professionele klanten. Dit is van groot belang voor Proximus en hoewel we ervan overtuigd zijn dat deze strategie het juiste antwoord biedt op de toenemende behoefte aan betrouwbare en snelle connectiviteit met lage latentie in België (vooral met de opkomst van thuiswerk), kan niet worden uitgesloten dat een deel van onze initiatieven niet de verwachte voordelen oplevert of leidt tot lagere inkomsten of rentabiliteit dan voorzien.

- Aangezien kopertechnologie doorgaans een lagere snelheid heeft dan kabel, geldt dat hoe groter de fibervoetafdruk is, des te beter de businessperspectieven voor Proximus zijn. Daarom zal Proximus trachten fiber uit te rollen in 70% van België, en zelfs meer, voor zover dat nog economisch zinvol is, met het oog op:
- De ondersteuning van de huidige en toekomstige klantenbehoeften (aangesloten woningen, video's van de volgende generatie, gaming enz.) en een verhoging van de ARPU
- Het behoud van het huidige marktaandeel van residentiële en zakelijke klanten

- Het terugwinnen van marktaandeel, vooral in Vlaanderen
- Het aantrekken van nieuwe opportuniteiten op de wholesalem Markt
- De vereenvoudiging van ons bedrijfsmodel en de verlaging van de exploitatiekosten, door de commercialisering van koper te stoppen zodra fiber beschikbaar is en koper uiteindelijk uiterlijk vijf jaar na de uitrol van fiber uit te faseren

Deze fiberstrategie op lange termijn is de juiste beslissing, die door de markt wordt bevestigd en in vele andere landen op soortgelijke wijze wordt toegepast. Het blijft echter een uitdaging om in de komende jaren inkomsten te genereren.

In de eerste plaats is er een operationeel risico in verband met een vlotte migratie van Proximus en OLO-klienten naar fiber, waarbij een optimale klantenervaring moet worden gegarandeerd om churn door migratie te vermijden. Tijdens de lockdown wegens corona in het voorjaar van 2020 hebben de strikte sociale beperkingen de activering van klienten aanzienlijk bemoeilijkt en vertraagd (bv. moeilijke toegang tot gebouwen voor de installatie van verticale bekabeling, geen toegang tot de gebouwen van klienten). Tegelijk hebben deze strenge beperkingen ook een impact gehad op de verkoopkanalen voor fiber door de sluiting van de Proximus-shops en het stilvallen van lokale marketingactiviteiten. Het risico bestaat dat een mogelijke toename van het aantal coronabesmettingen in de toekomst leidt tot dezelfde 'stille periode'.

Ten tweede hebben we vastgesteld dat de Belgische telecomsector regelmatig aankondigingen doet in verband met consolidaties (bv. de overname van Base door Telenet, de recente overname van VOO door Orange Belgium) en partnerschappen (bv. de lopende besprekingen voor een Netco Fluvius/Telenet), en zelfs de mogelijkheid om een vierde operator te verwelkomen na de veiling van het 5G-spectrum in 2022. Een potentiële nieuwkomer in het lagekostensegment kan druk zetten op de marktprijzen, waardoor de operatoren een afweging moeten maken tussen het behoud van marktaandeel en het behoud van de prijzen. In deze context zou het moeilijker zijn om inkomsten te genereren door middel van prijsdifferentiatie en zou een grotere differentiatie in het aanbod nodig zijn (bv. door het aanbieden van multigigabitdiensten).

Een derde risico voor de inkomsten kan voortvloeiën uit de toename van het aantal initiatieven voor de uitrol van FTTH. Vandaag is Proximus de enige speler die FTTH op grote schaal uitrolt in België. Plannen van de concurrentie en nutsbedrijven (bv. Fluvius) om een concurrerend FTTH-netwerk uit te rollen, kunnen de winstgevendheid van de investeringen van Proximus verminderen, de wholesalesprijzen op de markt doen dalen en

een impact hebben op de prijzen die CBU en EBU kunnen aanrekenen voor hun fiberproducten.

In dichtbevolkte stedelijke gebieden is het mogelijk om twee fibernetwerken aan te leggen, maar buiten de stadscentra zullen de kosten daarvoor snel oplopen, waardoor twee fibernetwerken economisch niet rendabel zijn. Daarom heeft Proximus zijn krachten gebundeld met twee ervaren industriële en financiële partners (EQT Infrastructure en Eurofiber) om de uitrol van fiber in minder dichtbevolkte gebieden te versnellen en uit te breiden en zo het pioniersvoordeel te verzekeren. De bedoeling is de snelste te zijn om uit te rollen waar de dichtheid voldoende hoog blijft (en dus te profiteren van lagere kosten per eenheid) en als eerste de fibertechnologie op de markt brengen, met als doel een zo groot mogelijk marktaandeel te verwerven. We wijzen er nogmaals op dat het fibernetwerk van Proximus volledig open en niet-discriminerend zal zijn, met de mogelijkheid om de fiberinfrastructuur samen met concurrenten te gebruiken en het gebruik van het netwerk te maximaliseren.

Evolutie van het businessmodel en de servicing

Proximus is actief in een snel veranderende sector. Om toekomstbestendig te zijn dient Proximus zich voortdurend aan te passen aan nieuwe technologieën, een betere serviceraanpak te hanteren en nieuwe producten te lanceren. We zijn ervan overtuigd dat onze strategie de juiste antwoorden biedt op deze ontwikkelingen. Het valt echter niet uit te sluiten dat sommige van onze initiatieven niet het verwachte resultaat opleveren op het gebied van inkomsten of rentabiliteit. Dit kan een negatieve impact hebben op ons algemeen financieel resultaat.

Het businessmodel van Proximus werd en zal worden beïnvloed door (marktversturende) technologieën zoals SD-WAN, 5G en OTT-diensten (over-the-topdiensten). Ons antwoord als groep op deze nieuwe technologieën en marktontwikkelingen en de mate waarin de onderneming erin slaagt zelf nieuwe competitieve producten of diensten in de markt te zetten die zinvol zijn voor haar klienten, zullen doorslaggevend zijn voor haar prestaties en winstgevendheid op lange termijn.

Proximus en de hele sector evolueren naar een meer geïndividualiseerde benadering van de dienstverlening aan zijn klienten. Voor supersnelle fiberconnectiviteit, bijvoorbeeld, volgt Proximus een lokale marketingaanpak waarbij verkoopkrachten, technische medewerkers en lokale partners hun krachten bundelen voor de uitrol van fiber. Proximus blijft ook skills ontwikkelen om zijn businessklienten te steunen bij hun digitale

transformatie, door support op maat van de sector en convergente producten aan te bieden, die oplossingen op het vlak van connectiviteit, hybride cloud en managed security combineren. We gingen bijvoorbeeld van start met een grootschalige proactieve migratie van onze businessklanten naar connectiviteitsoplossingen van de volgende generatie.

Ook voor residentiële klanten verhogen we onze relevantie door nieuwe lokale ecosystemen te ontwikkelen en uit te breiden, zoals onze samenwerking met persconglomeraten om ons ePress-aanbod te ontwikkelen, of ons partnerschap met Belfius, dat heeft geleid tot de ontwikkeling van Banx en het Beats-aanbod [p. xxx pijler 3]. Deze samenwerkingsverbanden stellen ons in staat om relevante lokale oplossingen te ontwikkelen voor en met onze klanten, om competitieve producten en diensten op de Belgische markt te brengen.

Ook al is Proximus succesvol voor de lancering van deze nieuwe technologieën en zijn de risicobeperkende initiatieven efficiënt, toch blijft het risico aanzienlijk, aangezien die nieuwe technologieën een lagere omzet en/of minder rendabiliteit zouden kunnen genereren dan de bestaande/oude producten en diensten, met bijgevolg een negatieve impact op de omzet en winst van Proximus. Het risico kan dus niet helemaal worden beperkt.

Competitieve marktdynamiek

De activiteiten van Proximus zijn in hoofdzaak gericht op België, een klein land met een beperkt aantal grote telecomspelers en met Proximus als historische operator. Proximus is actief op groeimarkten (bv. bedrijfscampusnetwerken, beveiliging, slimme mobiliteit, API-platformen (Application Programming Interface)), rijpe markten (bv. smartphones), verzadigde markten (bv. vast internet, mobiele postpaid en vaste spraak) en zelfs krimpende markten (bv. mobiele prepaid en enterprise voice).

De markt evolueert voortdurend, waarbij de concurrentiedynamiek een rol speelt (bv. veelvuldige lanceringen van nieuwe producten en concurrenten die nieuwe marktsegmenten betreden), die een impact kunnen hebben op de marktwaarde in de toekomst. Door de recente verkoop van VOO aan Orange is een nieuwe leider op de consumentenmarkt in Wallonië ontstaan, wat leidt tot commerciële convergentie en netwerksynergieën. De commerciële druk in Wallonië zal waarschijnlijk aanhouden als gevolg van de hogere marktaandeelen van zowel Proximus als Orange Group. De verkoop betekent ook dat het scenario van een potentieel agressief PE-fonds dat de markt betreedt, van de baan is. Ondertussen gaat de consolidatie van de B2B-markt door en

neemt de concurrentie toe. Zo sloot Cegeka zich in december 2020 aan bij Citymesh om de connectiviteitslaag te dekken, terwijl Citymesh in 2021 het IoT-netwerk van Engie overnam. In 2021 zijn een aantal nieuwe MVNO's op de markt gekomen, zoals Youfone en OneBillGlobal.

In de komende jaren zou de marktstructuur verder kunnen evolueren met de mogelijke intrede van een nieuwe mobiele operator, naast de drie bestaande operatoren en ondersteund door gunstige voorwaarden die op de komende spectrumveiling zouden kunnen worden vastgelegd.

Sectorfederatie Agoria raamde in een studie die in 2018 werd gepubliceerd, dat de eventuele komst van een vierde mobiele speler een impact zou kunnen hebben op de volledige mobiele markt in België met een vermindering van 6000-8000 jobs en een verminderde bijdrage van de sector aan de Staat van 200-350 miljoen EUR. De timing daarvan hangt af van de uitvoering van de spectrumveiling, die nu gepland is voor juni 2022. Nieuwkomers zouden de prijzen mogelijk kunnen verlagen en druk leggen op het prijsmodel van Proximus.

De komende toewijzingsprocedures of veilingen zorgen ook voor grote onzekerheid op de markt. Meer bepaald is de regelgever, het BIPT, overgegaan tot een tijdelijke toewijzing van 3,6 GHz-spectrum, dat voor nieuwe 5G-diensten moet worden gebruikt. In het kader van deze procedure verkreeg Cegeka een licentie voor 5G-diensten (vóór de overname van CityMesh), wat de ambities van het bedrijf op de B2B-markt nog eens benadrukt. Deze rechten blijven geldig tot de veiling van dit spectrum. In het kader van de spectrumveiling die gepland is voor juni 2022, zouden andere partijen met gelijkaardige belangen als Cegeka/CityMesh, met een focus op de B2B-markt, en in het bijzonder oplossingen van het type 'Mobile Private Network', ook kunnen proberen om spectrumrechten te verwerven. In alle gevallen kan de verwerving van spectrumgebruiksrechten voor telecomdiensten door nieuwe operatoren druk uitoefenen op het prijsmodel van Proximus voor huidige en nieuwe producten en diensten.

Bij de residentiële klanten zou de vervanging van vastelijnendiensten door over-the-topdiensten (bv. apps en sociale media zoals Skype, Facebook, WhatsApp, enz.) en tv-inhoud (bv. Netflix, Amazon Prime Video, Disney+) de omzet en marges verder onder druk kunnen zetten, aangezien deze OTT-diensten nog steeds terrein blijven winnen.

Dankzij zijn langetermijnstrategie en continue netwerkinvesteringen (bv. fiber, 5G, VDSL/vectoring en 4G/4G+) is Proximus zijn multiplayaanbod blijven verbeteren door o.a. meer klanten naar de recentste technologieën over te schakelen, leider te blijven in mobiele innovatie, de klantenservice structureel te verbeteren, partnerschappen te

sluiten met contentaanbieders en OTT-spelers voor een ruim contentaanbod (bv. Champions League, Disney+, Netflix), een omnichannelstrategie te ontwikkelen en de digitale klanteninterfaces te verbeteren (bv. lancering van het nieuwe Pickx-platform en van de nieuwe V7-decoder op basis van AndroidTV). Om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de behoeften van zijn klanten lanceerde Proximus in de zomer van 2020 een nieuwe convergente portfolio gericht op gezinnen, Flex, om de juiste oplossing te bieden in het kader van een flexibele 'bouw je eigen pack'-aanpak. Dankzij deze succesvolle lancering heeft Proximus verder een gunstige en stevige concurrentiepositie opgebouwd die het bedrijf meer hefbomen oplevert dan prijs alleen, en het risico van klantenverloop en prijsverstoringen vermindert. Toch moet Proximus zich voortdurend aanpassen aan deze bewegende markt. Wanneer geen concurrentieel aanbod wordt voorzien, kan dat leiden tot verlies van klanten.

Het prijsbewuste segment, dat door Proximus met succes wordt bediend via zijn filialen Scarlet en Mobile Vikings met aantrekkelijk geprijsde mobiele en tripleplayproducten, bleef groeien in 2021. Almaar meer klanten zoeken een aanbod zonder franjes voor een lagere prijs.

Op de corporate markt van de grote ondernemingen stimuleert het versnipperde competitieve landschap concurrentiële prijzen, die mogelijk een verdere impact zullen hebben op omzet en marges.

Aangezien de oorzaken van deze risico's grotendeels buiten de controle van Proximus liggen, zijn de risicobeperkende maatregelen vooral gericht op het beperken van de impact.

Hoewel we vertrouwen hebben in ons vermogen om het hoofd te bieden aan een mogelijke toename van de concurrentie, blijft het risico over het algemeen hoog voor Proximus, met een potentiële impact op zowel de omzet als de winst van Proximus.

Klantenervaring

In het digitale en disruptieve tijdperk waarin we ons vandaag bevinden, is een superieure klantenervaring kunnen bieden een belangrijke uitdaging en een strategische kerntaak. De verwachtingen van onze klanten in dit verband evolueren bijzonder snel; elke dag ontstaan er nieuwe benchmarks en het toenemende gebruik van digitale technologie versnelt het proces.

Duidelijk begrijpen wat de verwachtingen van onze klanten zijn, is in dat verband een competitieve troef om sterke fundamenten te leggen. Dit stelt ons in staat om effectief te

voldoen aan hun behoeften en uiteindelijk nog verder te gaan, met behulp van doorgedreven analytics om proactief een next best action of offer te voorspellen.

Deze superieure ervaring die we onze klanten willen bieden, omvat een consistente, moeiteloze en intuïtieve ervaring bij alle interacties in alle klantentrajecten, een stabiel netwerk van hoge kwaliteit en gebruiksvriendelijke producten en diensten. In deze digitaliserende en snel evoluerende omgeving doen we bij Proximus ons best om onze klanten het juiste evenwicht te bieden tussen moeiteloze digitale interacties en menselijke empathie.

Belangrijke transformatie-initiatieven zoals Customer experience teams, e2e journeys redesign, Voice of the Customer en CX analytics werden verder versterkt om de onderliggende oorzaken van pijnpunten aan te pakken en om de transformatieprojecten die deel uitmaken van de merkbelofte van Proximus, namelijk 'Think possible', in goede banen te leiden.

Ondanks deze inspanningen blijft het een uitdaging om een superieure klantenervaring te bieden wegens de snelle evolutie van de markt en de concurrentie. Bovendien vormt de invloed van GAFA- en OTT-spelers op de verwachtingen van de klanten een uitdaging voor het vermogen van Proximus om zich proactief aan te passen en nieuwe digitale producten en diensten te ontwikkelen. Die worden beschouwd als concurrentievoordeel door gebruiksvriendelijke digitale gebruikersinterfaces en end-to-end customer journeys. Naast het immer aanwezige risico van een gedurfde stap van de concurrentie, zou Proximus nieuwe inkomstenstromen kunnen mislopen en in het slechtste geval zijn vooraanstaande positie verliezen.

Inzetbaarheid van de medewerkers, nieuwe manieren van werken en betrokkenheid

Als de Groep er niet in slaagt getalenteerde arbeidskrachten aan te werven, duurzaam tewerk te stellen en te betrekken, kan dit een invloed hebben op zijn vermogen om zijn klanten succesvol van producten en diensten te voorzien.

In het digitale en disruptieve tijdperk waarin we ons vandaag bevinden, vormen kenniswerkers een competitieve troef als ze over de juiste vaardigheden en ingesteldheid beschikken en duurzaam inzetbaar en betrokken blijven. Ook de werkplek verandert sneller dan ooit, vooral wat de jobinhoud,

werkomgeving, teamsamenstellingen en nieuwe manieren van werken betreft. Proximus zou te maken kunnen krijgen met een tekort aan geschoolde arbeidskrachten in specifieke domeinen, zoals cyberbeveiliging, digitale front-end, datawetenschap en agile IT, of met een tekort aan arbeidskrachten die gemotiveerd zijn om de veranderingen op hun werkplek en de nieuwe manieren van werken in hun dagelijkse gewoonten over te nemen. Dit tekort zou de verwezenlijking van zijn ambitie om een echte klantgerichte organisatie te worden, kunnen belemmeren en sommige van zijn doelstellingen inzake innovatie en digitale transformatie kunnen vertragen. Om dit mogelijk te maken, hebben we de bijdrage en het engagement van al onze werknemers nodig.

Daarom richt Proximus zich zozeer op opleidingsprogramma's, interne mobiliteit, de aanwerving van pas afgestudeerden uit relevante kennisdomeinen en employer branding. We geven onze medewerkers de mogelijkheid om zich voortdurend bij te scholen en te ontwikkelen, met name op digitaal gebied. Omdat we de juiste vaardigheden in huis willen hebben om de digitale economie en maatschappij van de toekomst vorm te geven en de inzetbaarheid van onze medewerkers te garanderen. We zetten een aanpak op maat op met programma's en campagnes voor alle medewerkers om bewustwording en begrip te creëren voor de impact van de digitale transformatie, en om de digitale slagkracht te vergroten. We bieden hun ook uitdagende en ambitieuze opleidingstrajecten voor bijscholing in domeinen die kritiek zijn om relevant te blijven in hun job. In 2021 hebben de medewerkers gemiddeld 41.3 uren opleiding gevolgd, wat voor Proximus een investering van 32,34 miljoen EUR vertegenwoordigt.

Dit is ook de reden waarom we een cultuur van empowerment koesteren waarin autonome en effectieve samenwerking en het delen van informatie een natuurlijk gedrag is. Om deze nieuwe manier van werken mogelijk te maken, zijn de juiste digitale tools nodig. Daarom bieden we onze werknemers een coherente reeks gebruiksvriendelijke en veilige digitale tools aan die op elk toestel gebruikt kunnen worden. In 2021 hebben we uitrol van de Microsoft O365-toepassingen voortgezet, zoals MS Teams voor efficiëntere en interactieve digitale vergaderingen. Om de medewerkers mee aan boord te krijgen bij deze voortdurende digitale veranderingen van de werkplek, zorgen we voor opleiding op het vlak van hard skills en voor sterke changemanagementvaardigheden bij onze teamleaders.

Door permanente initiatieven rond het opbouwen van veerkracht konden de medewerkers ook beter omgaan met veranderingen, en initiatieven om verbonden te blijven met elkaar bevorderden de teamcohesie en het tonen van erkenning aan teamleden. Nieuwe werkmethodes als 'agile' en 'design thinking' zorgen ervoor dat mensen autonomer en verantwoordelijker werken. Zo creëren we sneller toegevoegde

waarde voor onze klanten. We ondersteunen ook een cultuur van wendbaarheid door interne mobiliteit te stimuleren, omdat we willen dat alle medewerkers blijven leren en hun job graag doen. In 2021 veranderden 782 medewerkers intern van job.

De overige risico's zijn afhankelijk van het vermogen van Proximus om zijn medewerkers effectief bij te scholen in overeenstemming met de toekomstige behoeften en om ze geëngageerd en gemotiveerd te houden om te leren en op hun best te zijn op het werk. Ze zijn ook afhankelijk van het vermogen van Proximus om de vereiste talenten aan te trekken. Indien die ontbreken zou dit er immers toe kunnen leiden dat het bedrijf beperkt wordt in zijn vermogen zijn belofte aan de klant waar te maken in termen van producten en diensten die nodig zijn om relevant te blijven tegenover de concurrentie. Indien de inspanningen om de flexibiliteit en wendbaarheid van de organisatie te verhogen geen succes hebben, zou dit het concurrentievermogen van Proximus kunnen aantasten.

Impact van de coronapandemie en de daaruit voortvloeiende economische crisis

De coronapandemie heeft in 2021 nog steeds aanzienlijke gevolgen voor de wereldeconomie, ondanks de wereldwijde vaccinatiecampagnes. Hoewel de impact van de coronapandemie voor Proximus in 2021 kleiner is dan in 2020, blijft hij aanzienlijk, met een impact op de omzet uit roaming door de daling van het aantal reizen vooral buiten de EU, de beperkte verstoringen van de bevoorradingsketen en een impact op de manier van werken van onze werknemers. Bovenop deze directe impact komt nog een indirecte impact via de financiële stabiliteit van onze klanten die, indien ze door corona worden getroffen, kan leiden tot mogelijke laattijdig of, in het ergste geval, niet-betaling.

Een trage terugkeer naar het normale leven zou gevolgen kunnen hebben voor een deel van het klantenbestand van Proximus, vooral in de segmenten SE en Enterprise. De toename van het aantal faillissementen, de omzetzakking voor een aantal ervan en de aanhoudende onzekerheid over de terugkeer naar een normaal leven kunnen wegen op de bereidheid van onze klanten om te investeren, wat op zijn beurt een invloed kan hebben op onze omzet, ook al verwachten we in dit stadium niet dat onze omzet voor 2022 sterk zal worden geïmpacteerd.

Ten slotte wordt algemeen gemeld dat de situatie van invloed is op het algemene moreel van de medewerkers. Het kan dus niet

worden uitgesloten dat dit leidt tot meer absentisme of een verminderde motivatie bij onze medewerkers. Proximus heeft een aantal maatregelen genomen om medewerkers die onder de afzondering lijden te ondersteunen en ervoor te zorgen dat de teams met elkaar verbonden blijven. We beginnen ook met een stapsgewijze, veilige terugkeer naar kantoor, afhankelijk van de evolutie van de situatie.

BICS

De langdurige impact van corona heeft de verstoring van de traditionele communicatie versneld, samen met hevige concurrentie in alle segmenten, terwijl ook de digitale transformatie wereldwijd versnelde.

De coronapandemie blijft de handel en het internationale reisverkeer verstoren en heeft sinds februari 2021 een aanzienlijke impact op bepaalde bedrijfsactiviteiten van BICS, een 100% dochteronderneming van Proximus. De roaminggerelateerde activiteiten (verdeeld over verschillende productlijnen zoals signalisatie, dataroaming, voiceroaming en IoT) hebben te lijden gehad onder een aanzienlijke daling van de volumes. In sommige gevallen slaagde BICS erin om de impact op de omzet te beperken dankzij vaste tarieven en het behoud van regionaal/grensoverschrijdend verkeer.

Dankzij zijn in 2016 ingezette diversificatiestrategie heeft BICS echter ook enig profijt uit de crisis gehaald. Door zijn activiteiten op het vlak van cloudcommunicatie te versnellen en een aantal use cases voor samenwerking en dienstverlening aan de klant mogelijk te maken, is BICS erin geslaagd een groei met dubbele cijfers voor deze bedrijfsactiviteit te behouden.

Ondanks deze crisis en de hevige concurrentie in alle marktsegmenten slaagde BICS erin in de top van internationale spraakcarriers te blijven en zijn plaats op nummer één als aanbieder van signalisatie- en roamingdatadiensten te behouden.

De resultaten van BICS werden de afgelopen jaren ook sterk beïnvloed door het nieuwe commerciële contract met MTN, in combinatie met het effect van corona. Desondanks blijft de onderliggende trend voor de activiteiten veerkrachtig, wat het succes aantoont van de diversificatiestrategie van BICS. BICS verwacht echter dat een volledig herstel van de gevolgen van corona verscheidene jaren zal vergen en dat het herstel beperkt zal zijn op verschillende internationale markten.

Op langere termijn nopen disruptieve technologieën (Voice over LTE/5G, 'Over the Top' omnichannel engagement, enz.) en de bijbehorende tariefmodellen voor communicatie- en

roamingdiensten BICS ertoe nieuwe manieren uit te werken om zijn troeven te gelde te maken om op deze trends in te spelen. Daarom zal BICS blijven investeren in nieuwe groeidomeinen, zijn klantenbestand diversifiëren en zijn activiteiten digitaliseren om de kosten te drukken.

Tegelijk zal BICS nieuwe tariefmodellen ontwikkelen en naar organische en anorganische mogelijkheden voor marktconsolidatie blijven streven om aanzienlijke kostensynergieën te realiseren.

De activiteiten van BICS blijven belangrijk voor Proximus en dragen in belangrijke mate bij tot de inkomsten van de Proximus Groep.

TeleSign

TeleSign is een van de toonaangevende spelers op het kruispunt van complementaire markten, waar het bedrijven (al dan niet preventief) beschermt tegen frauduleuze en kwaadaardige activiteiten, gebruikers authenticereert en gecontroleerde toegang verschaft tot applicaties op basis van het account van de gebruiker en betrouwbare, veilige berichten en spraak levert via een API. Momenteel staat TeleSign acht van de tien grootste digitale ondernemingen ter wereld bij en terwijl het klantenbestand consequent aangroeit, blijft het de invoering van het platform bij bestaande klanten met succes uitbreiden.

TeleSign is actief in een zeer dynamische sector en zijn bedrijfsresultaten en groeipercentages zouden in de toekomst aanzienlijk kunnen schommelen afhankelijk van een aantal factoren, waaronder enkele waarover TeleSign weinig of geen controle heeft. De markten voor digitale identiteit en beveiligde programmeerbare communicatie zijn zeer competitief, en TeleSign verwacht dat de concurrentie van gevestigde concurrenten en nieuwkomers op de markt in de toekomst zal toenemen.

Als TeleSign of zijn toeleveranciers te maken krijgen met een inbreuk op de gegevensbeveiliging of een netwerkincident dat ongeoorloofde toegang tot de systemen van TeleSign of de persoonsgegevens van klanten van TeleSign mogelijk maakt, of deze indruk wordt gewekt, kan dit tot negatieve publiciteit leiden en kunnen de reputatie, de activiteiten, de financiële toestand en de bedrijfsresultaten van TeleSign daaronder lijden. Bovendien zou dit kunnen leiden tot handhavingsacties, rechtszaken, audits door regelgevende of overheidsinstanties, onderzoeken en mogelijke aanzienlijke aansprakelijkheid, en tot meer vragen van personen omtrent hun persoonsgegevens.

TeleSign vertrouwt op gegevens die het van derden, zoals carriers en gegevensmakelaars, heeft verkregen om zijn

modellen op te bouwen en zijn producten te ontwerpen en te verbeteren. Als de kosten voor gegevensverwerking aanzienlijk stijgen, kan TeleSign die kostenstijging mogelijk niet aan zijn klanten doorrekenen. Dat zou resulteren in een lagere winstmarge voor TeleSign. Bovendien heeft TeleSign geen directe controle over de kwaliteit van de gegevens die het van zijn leveranciers ontvangt en die nodig zijn om zijn digitale identiteitsdiensten te leveren. Als de kwaliteit van de gegevens die het verwerft na verloop van tijd verslechtert, kan de

bescherming die TeleSign biedt afnemen en irrelevant worden voor de klant.

De aanhoudende coronapandemie en de inspanningen om de gevolgen ervan te verzachten, hebben het verkeer van mensen, goederen en diensten wereldwijd aanzienlijk beperkt, ook in de geografische gebieden of verticals waarin TeleSign zijn bedrijfsactiviteiten uitvoert en waaruit het bedrijf zijn omzet haalt

Milieurisico's en klimaatverandering

Klimaatverandering staat hoog op de agenda vanwege het groeiende bewustzijn over de opwarming van de aarde. Group Corporate Affairs, dat verantwoordelijk is voor Legal, Regulatory, Public Affairs, Internal Audit & Risk Management, Compliance, Group Communications, Reputation and Sustainability en Security Governance & Investigations, volgt de evolutie van regionale, nationale, Europese en wereldwijde klimaatrichtlijnen, -voorschriften, -normen en -wetten op de voet. Proximus heeft een duidelijk beleid om de CO₂-uitstoot te verminderen en heeft deze ambitie geïntegreerd in de #inspire2022-strategie (zie hoofdstuk 2: #inspire2022).

Group Internal Services (verantwoordelijk voor de gebouwen) en Risk Management, samen met het departement Network Engineering and Operations, beoordelen regelmatig hoe extreme klimaatgebeurtenissen de activiteiten van Proximus kunnen beïnvloeden.

Proximus beschikt over een departement dat zich bezighoudt met het risicobeheer voor de onderneming, dat risico's in verschillende domeinen analyseert. Hetzelfde proces wordt gebruikt voor directe exploitatie, downstream- en upstreamrisico's. Dit departement heeft een kader voor risicobeheer ontwikkeld op basis van de ISO31000-norm.

In de context van de gevaren van de klimaatverandering wordt de standaardmethode van Proximus voor risicobeheer toegepast, waarbij relevante stakeholders uit de technische, fiscale, juridische, regelgevende en facilitaire domeinen worden betrokken.

In het kort is het proces vergelijkbaar met het algemene proces van risicobeheer en gaat het als volgt:

- Fase één bestaat uit een reeks workshops en zelfstandig werk, die leiden tot een prioritering van de risico's. Dit proces wordt gedocumenteerd in het risicoregister.

- In de tweede fase worden de bronnen van elk risico (waarschijnlijkheid) en de potentiële gevolgen (impact) geanalyseerd en gedocumenteerd. De gevolgen met directe impact op de cijfers, de reputatie of de strategie worden in kaart gebracht op een schaal op basis van de Business Impact Reference Table. Dit is een matrix die ontworpen is om de impact van een gebeurtenis op de onderneming te beoordelen. Deze definieert categorieën in monetaire waarde en 'vertaalt' operationele en reputatiewaarde in monetaire waarde. Alle risico's worden gekwantificeerd en krijgen een kwalitatieve beoordeling, die wordt gedocumenteerd in het risicoregister.
- Ten slotte worden alle geprioriteerde risico's toegewezen aan een eigenaar (verantwoordelijk voor uitvoering, controle en regelmatige herziening). Er werden voor bedrijfscontinuïteitsplannen ontwikkeld. Deze informatie wordt jaarlijks voorgelegd aan het Audit- en Toezichtscomité.

Op die manier levert het risicobeheer rechtstreeks informatie op voor de financiële planning. Enkele voorbeelden: we houden rekening met de stijgende energiekosten en de potentiële kostenverhoging als er een koolstofbelasting wordt ingevoerd. Ook hebben we, en dat doen we nog steeds, technische gebouwen geschrapt/vervangen door nieuwere, compactere en energie-efficiëntere apparatuur en starten we partnerschappen op het gebied van slimme mobiliteit en slimme gebouwen.

In 2022 zal de Groep beginnen met de structurele integratie van het klimaatrisico in de ERM-processen, en zal een afzonderlijk klimaatrisicoproces worden gevoerd in de jaren zonder ERM.

De bij de risicobeoordeling gehanteerde tijdshorizonten zijn als volgt gedefinieerd: korte termijn (0-3 jaar), middellange termijn

(3-10 jaar) en lange termijn (10-25 jaar). De omvang van de impact loopt uiteen van 'laag' (minder dan 100.000 EUR) tot 'zeer hoog' voor een impact van meer dan 12,5 miljoen EUR.

Overzicht van de risico's van klimaatverandering die een wezenlijke financiële impact kunnen hebben:

Type	Klimaatgebonden risico	(potentiële) financiële gevolgen	Tijdshorizon	Omvang van de impact
Transitierisico's	Beleid/juridisch - koolstofprijsstelling - meer rapporteringsverplichtingen	Prijsstijgingen als gevolg van mogelijke belastingen op sectoren waarvan we afhankelijk zijn, plus hogere kosten voor middelen en audits om te voldoen aan nieuwe wetgeving.	Korte termijn	Matig
	Technologie - overschakeling op opties met lagere emissie	Kosten in verband met de vroege overschakeling op schone energie.	Korte termijn, middellange en lange termijn	Matig
	Markt - gestegen kosten van grondstoffen	Stijging van de energieprijzen, hogere productiekosten als gevolg van de grote vraag naar grondstoffen voor elektronica.	Korte termijn	Matig
	Reputatie - grotere bezorgdheid bij de stakeholders	Meer kosten en middelen voor communicatie en rapportering, zoals de kosten van levenscyclusanalyse.	Korte termijn	Matig
Fysieke risico's	Acuut - meer extreme weersomstandigheden	Hogere kapitaalkosten, vervroegde afschrijving van activa die mogelijk schade ondervinden van hittegolven/overstromingen, lagere inkomsten en hogere kosten als gevolg van negatieve effecten. In 2021: overstromingen in Wallonië.	Korte termijn	Gemiddeld – hoog
	Chronisch - stijgende temperaturen - veranderende weerspatronen - stijging van de zeespiegel	Naar verwachting zullen zich vaker acute risico's voordoen – zie de onder acute risico's vermelde kosten.	Middellange en lange termijn	Gemiddeld – hoog

Overzicht van de kansen van klimaatverandering die een wezenlijke financiële impact kunnen hebben:

Efficiënt gebruik van hulpbronnen	Investeringen in energie-efficiëntie in alle netwerken en verlaging van de exploitatiekosten.	Korte termijn	Gemiddeld-laag
Eco-slimme producten en diensten	Oplossingen om andere sectoren koolstofvrij te maken creëren bestaande en nieuwe businessopportunities.	Korte termijn	Laag
Energiebronnen	Onze plannen voor hernieuwbare energie zullen ons in staat stellen de koolstofuitstoot en de energiekosten van ons netwerk te verminderen. We hebben al 100% hernieuwbare elektriciteit, maar we zullen meer lokale elektriciteit inkopen en afstappen van alle fossiele brandstoffen.	Middellange termijn	Matig
Markt	Verschuiving in consumentenvoorkeuren.	Korte termijn	Laag
Weerstand	Voorspellingen inzake klimaatverandering leveren input op voor strategie- en bedrijfsbeslissingen. Bijvoorbeeld de vroegtijdige uitfasering van infrastructuur uit potentiële overstromingsgebieden.	Korte termijn	Laag

Aanpak van Proximus met betrekking tot de geïdentificeerde risico's:

Beleid/juridische risico's:

We volgen de ontwikkeling van de regelgeving op om aan de bestaande wetgeving te kunnen voldoen, zoals de relevante aspecten van de green deal van de EU. We beoordelen de gevolgen van deze opkomende regelgeving voor alle activiteiten, bevoorradingsketens en rechtsgebieden. In 2021 hebben we vooruitgang geboekt met de beoordeling van de aanpassing van de taxonomie van de EU en zijn we begonnen met de uitvoering van de aanbevelingen van de taskforce voor klimaatgerelateerde financiële informatie. Deze informatie is te vinden respectievelijk op pagina 169 en 171.

Technologische risico's:

We beoordelen regelmatig de maturiteit en gereedheid van technologie, zoals waterstof. We voeren kosten-batenanalyses uit met betrekking tot sleuteltechnologieën.

Marktrisico's:

We analyseren tendensen in vraag en aanbod voor producten en diensten en passen ons aanbod dienovereenkomstig aan. We speuren de markt af naar producten en diensten die Proximus kunnen helpen bij het bereiken van zijn klimaatdoelstellingen. In dit verband evalueren we toekomstige overnames. We werken ook samen met leveranciers en klanten.

Risico's voor de reputatie:

We volgen regelmatig de evolutie van onze reputatie bij de Belgische bevolking, met name door gebruik te maken van het RepTrak-programma. We leveren tal van producten en diensten die bedrijven en overheidsinstanties kunnen helpen hun ecologische voetafdruk te verkleinen. Sprekende voorbeelden zijn onze clouddiensten en IoT-oplossingen, zoals slimme energie, slimme gebouwen of slimme mobiliteit. Om onze reputatie te beschermen moeten al deze claims worden gestaafd met geloofwaardige en geverifieerde berekeningsprocedures.

Acute en chronische fysieke risico's + concreet geval overstroming in juli 2021:

We maken gebruik van de deskundige input van wetenschappers, zoals de OFDA/CRED International Disaster Database (<http://www.emdat.be>) en de Université Catholique de Louvain. Vanaf 2022 gaan we klimaatgerelateerde scenarioanalyses gebruiken.

Concreet geval:

Overstromingen in juli veroorzaakten grote schade aan ons netwerk: backbonekabel vernield, KVD/ROP vernield, onstabiele straten en gebouwen, schade bij klanten in huis, lokale kabels beschadigd. Hoewel dit de eerste crisis van deze omvang is, zijn de nationale en lokale teams er op bewonderenswaardige wijze in geslaagd onze infrastructuur in recordtijd te herstellen en onze klanten een mobiel alternatief te bieden. Onze processen zullen worden herzien op basis van de getrokken lessen.

Operationele risico's

Onder de noemer van operationele risico's vallen alle risico's die het gevolg zijn van systemen, processen, mensen en externe gebeurtenissen die een invloed kunnen hebben op de activiteiten van Proximus. Dit omvat de levenscyclus en uitvoering van producten, de veiligheid en kwaliteit van producten, informatiebeheer, gegevensbescherming en cyberbeveiliging, bedrijfscontinuïteit, bevoorradingsketen, en andere risico's, inclusief human resources en reputatie. Afhankelijk van de aard van het risico in kwestie en de specifieke activiteit of functie die getroffen wordt, hanteert Proximus een brede waaier van risicobeperkingsstrategieën, inclusief stresstests met ongunstige scenario's, back-up/bedrijfscontinuïteitsplannen, doorlichtingen van de bedrijfsprocessen, en verzekeringen. De meting en het beheer van de operationele risico's van Proximus berust op de AMA-methodiek (Advanced Measurement Approach). Er werd een vast risicoregister van ongunstige 'wat als'-scenario's ontwikkeld om de stresstests relevant te maken.

Proximus weet zich gedekt door uitgebreide verzekeringen voor algemene en beroepsaansprakelijkheid, materiële schade en onderbreking van de activiteiten in combinatie met een vast verzekeringsprogramma voor cyberbeveiliging. Toch is het mogelijk dat deze verzekeringspolissen geen vergoeding

voorzien wanneer de traditionele uitsluitingen (niet-accidentele gebeurtenissen) van toepassing zijn.

Hierna overlopen we de belangrijkste voorbeelden van operationele risicofactoren:

- Veerkracht en bedrijfscontinuïteit
- Veiligheid (vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid)
- Gegevensbescherming en persoonlijke levenssfeer
- Betrouwbare sourcing en bevoorradingsketen
- Klassieke netwerkinfrastructuur

Veerkracht en bedrijfscontinuïteit

Bedrijfsonderbrekingen ten gevolge van interne of externe bedreigingen kunnen ernstige gevolgen hebben voor onze klanten, onze interne werking, onze omzet en onze merkreputatie.

De ontwikkeling van bedrijfscontinuïteitsplannen is een manier om risico's te beheersen en ervoor te zorgen dat bij grote incidenten de juiste respons en oplossingen voorhanden zijn. De veerkracht van ons netwerk, onze platforms en IT-systemen opbouwen en verzekeren, blijft een topprioriteit om de gevolgen voor de klant in geval van incidenten tot een minimum te beperken.

Proximus houdt zich strikt aan de internationale normen en richtlijnen inzake best practices. Het voorbereidingsniveau (relevante KPI's en scorecards) wordt elk jaar aan het Audit- en Toezichtscomité voorgelegd.

Beveiliging

De toenemende wereldwijde risico's inzake cyberveiligheid, cyberbedreigingen en meer gesofisticeerde, doelgerichte cybergerelateerde aanvallen vormen een probleem voor de veiligheid van Proximus en voor de producten, systemen en netwerken van zijn klanten, partners, leveranciers en derde dienstverleners.

Hierdoor worden ook de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van de gegevens van Proximus en zijn klanten bedreigd. We nemen de nodige maatregelen en investeren om deze risico's te beperken door middel van onder meer sensibilisering en opleiding van het personeel, security by design, veiligheidstests, beschermende maatregelen, detectie maatregelen en onderhoud van rampenplannen.

Daarnaast investeert Proximus in inlichtingen over bedreigingen en de reactie op veiligheidsincidenten. Bovendien beheert Proximus verschillende Malware Information Sharing Platforms (MISP) die het mogelijk maken gestructureerde informatie over cyberveiligheidsdreigingen te verzamelen en te delen op nationaal niveau met het CERT.be en op internationaal niveau met andere Europese telecomoperatoren en de GSMA (een vereniging van 750 operatoren wereldwijd).

Alle verzamelde informatie over bedreigingen wordt gecentraliseerd in een door Proximus ontwikkelde Intelligence Broker, waarmee Indicators of Compromise (IoC's) rechtstreeks kunnen worden ingevoerd in de preventieve en detectieve beveiligingscontroles van Proximus.

Naast gestructureerde dreigingsinformatie neemt Proximus actief deel aan verschillende sectoroverschrijdende en internationale expertgroepen om op de hoogte te blijven van de nieuwste dreigingen. Er wordt samengewerkt in de expertgroepen van GSMA, Europol, Interpol, Belgian Cyber Security Coalition, ETIS, NATO, NCIA, CCB, FIRST en Trusted Introducer.

Gegevensbescherming en privacy

Regelgeving inzake gegevensbescherming is bedoeld om een evenwicht te vinden tussen het recht op privacy van individuen en de mogelijkheid voor ondernemingen om persoonsgegevens voor zakelijke doeleinden te gebruiken. Persoonsgegevens vertrouwelijk en veilig houden blijft voor Proximus een topprioriteit.

In 2021 is Proximus zijn AVG-compliance verder blijven verbeteren. Proximus maakte gebruik van de functies en mogelijkheden van de datagovernancetool Collibra om te voldoen aan bepaalde vereisten in het kader van de AVG, zoals het register van verwerkingsactiviteiten.

Om de privacyoverwegingen te integreren in zijn bedrijfsactiviteiten heeft Proximus binnen de verschillende businessunits Privacy-ambassadeurs aangesteld om de juridische afdeling en het DPO te ondersteunen bij het screenen van privacygevoelige initiatieven. Met het oog op het privacy by design-principe heeft Proximus het gestructureerd Privacy Review Process verbeterd door elke stap van het proces te verduidelijken, templates vast te leggen, rollen en verantwoordelijkheden te definiëren, enz.

Met het oog op een efficiënter beheer van de aanvragen van de betrokkenen heeft Proximus het gebruik van semiautomatische oplossingen ingevoerd. Onze klanten kunnen hun

privacyvoorkeuren blijven aangeven in de privacyinstellingen van de MyProximus-app en -website.

Sourcing & bevoorradingsketen

Proximus is afhankelijk van het partnerschap met zijn leveranciers voor de levering van het materiaal dat nodig is om de bedrijfscontinuïteit en een duurzame bevoorradingsketen te garanderen.

Supplier Risk & Relationship Management (SRRM) wordt gedefinieerd als 'de uitvoering van strategieën voor het beheer van zowel alledaagse als uitzonderlijke risico's in de bevoorradingsketen, op basis van een voortdurende risicobeoordeling samen met de partnerleverancier, waardoor de kwetsbaarheid wordt verminderd en de continuïteit wordt gewaarborgd'.

De volgende acties werden ondernomen om het risico van de bevoorradingsketen op een aanvaardbaar niveau te houden:

- De relatie met belangrijke leveranciers wordt beoordeeld en gedocumenteerd door middel van SRM-vergaderingen (Supplier Relationship Management), waarin de gemeenschappelijke strategieën worden vastgelegd en een optimale bedrijfscontinuïteit wordt gewaarborgd.
- Kritieke leveranciers en hun toeleveranciers worden opgevolgd via een door een derde partij erkende tool, waardoor we snel kunnen reageren op elke verstoring in de bevoorradingsketen.
- MVO-risicobeoordelingen en -audits door EcoVadis en in het kader van de Joint Audit Corporation (JAC) en voor nationale directe leveranciers.
- Strikte opvolging van de contractuele aansprakelijkheid van belangrijke leveranciers door middel van een holistische gedragscode voor leveranciers (SCoC, Supplier Code of Conduct) en strikte clausules in de Service Level Agreement (SLA).
- Ondertekening van Circulaire Manifesten met belangrijke leveranciers om ervoor te zorgen dat onze leveranciers op één lijn zitten met onze Science Based Target van 1,5°.

Klassieke netwerkinfrastructuur

In 2004 was Proximus de eerste operator in Europa die een ambitieus fiber-to-the-curb programma lanceerde en zo de weg effende voor de latere uitrol van het nationale Fiber-to-the-Home netwerk. Vandaag behoort Proximus tot de top vijf operatoren in de wereld voor wat betreft het aandeel glasvezel

in zijn VDSL-netwerk, met tienduizenden kilometers optische vezel die zijn straatkasten verbinden en een massale toename van het aantal kilometers in het toegangsgedeelte van het netwerk.

Door de toename van de behoeften van de klanten zien we voor het komende jaar een voortdurende toename van het dataverbruik op onze netwerken, met veel hogere snelheden dan in het verleden. Daarom volgt Proximus een agressieve multigigabitstrategie, met de ambitie om steeds meer fiber en 5G te gebruiken om relevante diensten te leveren aan onze klanten. In deze context zal het belang van koper geleidelijk afnemen.

Dankzij de snelle ontwikkeling en adoptie van fiber kunnen we overwegen ons kopernetwerk in de toekomst buiten gebruik te stellen om zo aanzienlijke besparingen te realiseren op het gebied van energieverbruik en onderhoud, en te voorkomen dat we deze verouderde technologie moeten vervangen.

Risk Management & Compliance Committee

In 2021 kwam het Risk Management & Compliance Committee (RMC) viermaal bijeen. De genomen beslissingen werden gerapporteerd aan het Executief Comité en het Audit- en Toezichtscomité. De vergaderingen van het RMC behandelen dossiers waarin beslissingen moeten worden genomen door een juist evenwicht te vinden tussen risico's en kosten, rekening houdend met welke risico's de Groep bereid is te nemen.

Proximus heeft algemene responsstrategieën inzake risicobeheer, die de risico's indelen in categorieën: risico's die de onderneming wil vermijden, overdragen, verminderen of aanvaarden. Deze responsstrategieën zijn zo ontworpen dat zij ervoor zorgen dat de risico's binnen de aanvaardbare risico- en compliancerichtlijnen van Proximus vallen.

De doelstellingen van het RMC:

- Toezien op de meest kritieke ondernemings- en operationele risico's en op de manier waarop het management deze risico's opvolgt en beperkt.
- Verbeteren van hangende/openstaande interne-auditactiepunten die langer dan zes maanden open blijven.

Een beheerste aanpak van risico's is doorslaggevend in een snel evoluerende technologie- en concurrentieomgeving. Proximus

aanvaardt enkel die risico's waarvoor het bedrijf een gepaste compensatie krijgt (optimale verhouding risico/omzet).

Interne Audit

Conform de internationale vereisten inzake best practices maakt de interne auditfunctie van Proximus deel uit van het systeem voor intern risicobeheer en controle en biedt ze het Audit- en Toezichtscomité de garantie dat alle segmenten/units/entiteiten en processen van de Proximus Groep in orde zijn. De Interne Audit biedt zowel het Audit- en Toezichtscomité als de directie van Proximus onafhankelijke analyses, evaluaties, aanbevelingen, advies en informatie. Daarom moeten de objectieven van de Interne Audit op basis van het COSO-model, de normen van het Instituut van Interne Auditoren en andere professionele kaders de volgende garanties bieden:

- Effectiviteit en toereikendheid van interne controles
- Operationele effectiviteit ('doing it right') en/of efficiëntie ('doing it well')
- Conformiteit met de wet, regelgeving en policy's
- Betrouwbaarheid en correctheid van de verschafte informatie

De Interne Audit helpt ons deze objectieven te verwezenlijken met een systematische, gedisciplineerde benadering voor het evalueren en verbeteren van de effectiviteit van het risicobeheer en de controle- en governanceprocessen.

De Interne Audit werkt met een permanente evaluatie van waargenomen bedrijfsrisico's en heeft volledige en onbeperkte toegang tot alle activiteiten, documenten/bestanden, goederen en personeel. De Director Audit, Risk and Compliance (Chief Auditor) heeft een rapporteringslijn naar de Voorzitter van het Auditcomité.

Er worden trimestriële activiteitenverslagen ingediend en besproken met het Audit- en Toezichtscomité.

Eind 2020 werd de Interne Audit van Proximus gecertificeerd door het IFACI/IIA. De Interne Audit heeft met succes een externe kwaliteitsbeoordeling volgens IIA Standard 1312 uitgevoerd.

Vanaf 2022 zullen duurzaamheidsthema's, waaronder risico's in verband met klimaatverandering, een terugkerend onderwerp zijn op de agenda van het Risk Management Committee.

Risico's m.b.t. financiële rapportering

In het domein van de financiële rapportering zijn de belangrijkste risico's, naast de algemene ondernemingsrisico's die ook een impact hebben op de financiële rapportering (bv. personeel), onder meer: nieuwe transacties en evoluerende boekhoudnormen, wijzigingen in de fiscale wet- en regelgeving en de procedure voor het afsluiten van de financiële staten.

Nieuwe transacties en evoluerende boekhoudnormen

Nieuwe transacties kunnen een significante impact hebben op de financiële staten, zowel rechtstreeks op de resultatenrekening als op de toelichtingen. Een onjuiste boekhoudkundige verwerking kan resulteren in financiële staten die geen waarheidsgetrouw beeld geven. Wijzigingen in de wetgeving (bv. pensioenleeftijd, bescherming van de klanten) kunnen ook een significante impact op de gerapporteerde financiële cijfers hebben. Nieuwe boekhoudnormen kunnen het vergaren van nieuwe informatie en het aanpassen van complexe (facturatie-)systemen vereisen. Indien hier niet adequaat op wordt geanticipeerd, kunnen de tijdige afhandeling en de betrouwbaarheid van de financiële rapportering in gevaar komen.

Het is de verantwoordelijkheid van het departement Corporate Accounting om de evolutie op het vlak van de veranderende normen (zowel lokale General Accepted Accounting Principles (GAAP) als International Financial Reporting Standards (IFRS) te volgen.

De veranderingen worden in kaart gebracht en de impact op de financiële rapportering van Proximus wordt proactief geanalyseerd.

Voor elk nieuw type transactie (bv. een nieuw product, nieuw werknemersvoordeel, businesscombinatie) wordt een grondige analyse gemaakt vanuit het oogpunt van financiële

rapportering, risicobeheer, thesaurie en belastingen. Bovendien worden de ontwikkelingsvereisten voor de financiële systemen tijdig gedefinieerd en wordt de conformiteit met de interne en externe normen systematisch nagegaan. De nadruk ligt op het uitwerken van preventieve controles en het opzetten van rapporteringstools die controle achteraf mogelijk maken. Het Audit- en Toezichtscomité (A&CC) en het Executief Comité worden regelmatig geïnformeerd over nieuwe aankomende normen voor financiële rapportering en de potentiële impact ervan op de financiële cijfers van Proximus.

Wijzigingen in de fiscale wet- en regelgeving

Wijzigingen in de fiscale wet- en regelgeving (vennootschapsbelasting, btw, ...) of in de toepassing ervan door de fiscus kunnen een significante impact hebben op de financiële staten. Om de conformiteit ervan te verzekeren, moeten vaak op korte termijn bijkomende administratieve procedures worden opgezet om relevante informatie te verzamelen of moeten updates van bestaande IT-systemen worden doorgevoerd (bv. facturatiesystemen).

Het fiscaal departement volgt mogelijke veranderingen in de fiscale wet- en regelgeving, en interpretaties van bestaande fiscale wetten door de fiscus, voortdurend op. Op basis van wetgeving, doctrine, rechtspraak, politieke verklaringen, beschikbare wetsontwerpen, enz. wordt een financiële en operationele impactanalyse uitgevoerd. Het resultaat van de analyse wordt weerspiegeld in de overeenkomstige financiële staten in lijn met het toepasselijk kader.

De complexiteit van de wettelijke en regulatoire omgeving binnen welke wij opereren, alsook de kosten om compliant te zijn, nemen beide toe ten gevolge van de eveneens toenemende verplichtingen. Daarenboven zijn de buitenlandse en supranationale regels soms tegenstrijdig met de nationale wetgeving. De niet-naleving van de verschillende wetten en reglementen en wijzigingen aan deze wetten en reglementen of de wijze waarop zij worden geïnterpreteerd of toegepast kunnen leiden tot schade aan onze reputatie, aansprakelijkheid,

boetes en sancties, evenals een stijging van de fiscale last of regulatoire conformiteitskost en impact op de jaarrekening.

Procedure voor het afsluiten van financiële staten

De voorlegging van tijdige en betrouwbare financiële informatie blijft afhankelijk van een procedure voor het adequaat afsluiten van de financiële staten.

Voor de procedure m.b.t. het afsluiten van de financiële staten werden duidelijke taken en verantwoordelijkheden vastgelegd. Tijdens de procedures voor de maandelijke, driemaandelijke, halfjaarlijkse en jaarlijkse afsluiting van de rekeningen worden de verschillende stappen voortdurend gemonitord. Daarnaast worden nog verschillende controles uitgevoerd om te waken over de kwaliteit en de conformiteit met de interne en externe vereisten en richtlijnen.

Voor Proximus en zijn belangrijkste filialen wordt een heel gedetailleerde kalender voor de afsluitingen opgemaakt, met een gedetailleerd overzicht van de divisieoverschrijdende voorbereidende vergaderingen, de deadlines voor het afsluiten van specifieke procedures, de exacte datum en het uur waarop IT-subsystemen worden vergrendeld, valideringsvergaderingen en de vereiste elementen voor de rapportering.

Voor elke procedure en subprocedure worden verschillende controles uitgevoerd, zoals preventieve controles, waarbij de informatie wordt getest vooraleer ze wordt verwerkt. Daarnaast zijn er ook opsporende controles, waarbij het resultaat van de verwerking wordt geanalyseerd en bevestigd. Bijzondere aandacht gaat uit naar redelijkheidstests, waarbij financiële informatie wordt geanalyseerd versus onderliggende operationele drivers, en coherentietests, waarbij financiële informatie van verschillende domeinen wordt samengevoegd om resultaten, trends e.d. te bevestigen. Voor belangrijke of niet-terugkerende transacties worden tests op de individuele opnames in de boekhouding gedaan; voor de andere transacties gebeurt dit steekproefsgewijs. De combinatie van al deze tests biedt voldoende zekerheid over de betrouwbaarheid van de financiële cijfers.

Interne controle

De Proximus Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor de evaluatie van de doeltreffendheid van de systemen voor interne controle en van de systemen voor risicobeheer.

Proximus heeft zijn systeem van interne controle gebaseerd op het COSO model, d.i. een geïntegreerd referentiekader voor interne controle en ondernemingsrisicobeheersing zoals opgesteld door het Committee of Sponsoring Organisation of the Treadway Commission ("COSO") voor de eerste maal in 1992 en geactualiseerd in mei 2013. Dit COSO referentiekader is opgesteld rond 5 componenten: de controleomgeving, de risicoanalyse, de controleactiviteiten, de informatie en communicatie en tot slot de monitoring.

Het systeem van interne controle van Proximus wordt gekenmerkt door een organisatie met duidelijk gedefinieerde verantwoordelijkheden, naast voldoende middelen en kennis,

alsook aangepaste informatiesystemen, procedures en praktijken. Uiteraard kan Proximus niet garanderen dat dit interne controle systeem afdoende zal zijn onder alle omstandigheden. Misbruik van activa en vergissingen kunnen immers nooit volledig worden uitgesloten. Proximus organiseert wel een doorlopend nazicht en opvolging van al de componenten van zijn systemen van interne controle en risicobeheer, teneinde zich ervan te vergewissen dat ze adequaat blijven.

Proximus beschouwt het tijdig verstrekken van volledige, betrouwbare en relevante financiële informatie in overeenstemming met IFRS en BGAAP. Daarom heeft Proximus zijn interne controle en risicobeheerssystemen over zijn financiële verslaggeving zodanig georganiseerd dat hieraan wordt voldaan.

De controleomgeving

De organisatie van de interne controle

Overeenkomstig de statuten beschikt Proximus over een Audit- en Toezichtscomité (Audit and Compliance Committee). Het Audit- en Toezichtscomité heeft als taak de Raad van Bestuur bij te staan en te adviseren met betrekking tot (i) het proces van financiële rapportering, (ii) de efficiëntie van de systemen voor interne controle en risicobeheer van Proximus, (iii) de interne-auditfunctie van Proximus en de efficiëntie ervan, (iv) de kwaliteit, de integriteit en de wettelijke controle van de statutaire en geconsolideerde jaarrekeningen van de onderneming, waaronder de opvolging van de vragen en de aanbevelingen geformuleerd door de commissarissen, (v) de relatie met de commissarissen van de Groep en de evaluatie van en het toezicht op de onafhankelijkheid van de commissarissen, (vi) de conformiteit van Proximus met de juridische en regelgevingsvereisten, (vii) en de conformiteit binnen de organisatie met de Gedragscode en de Dealing Code van Proximus.

Het Audit- en Toezichtscomité vergadert minstens eenmaal per kwartaal.

Ethiek

De Raad van Bestuur heeft een Handvest van Deugdelijk Bestuur en een Gedragscode "Onze manier van verantwoord ondernemen" goedgekeurd. Alle werknemers moeten hun dagelijkse activiteiten en hun zakelijke objectieven volgens de meest strikte ethische standaarden en principes uitvoeren, met daarbij de Groepswaarden (Wendbaarheid, Verantwoordelijkheid en Samenwerking) als leidinggevende principes in het achterhoofd.

De Code "Onze manier van verantwoord ondernemen", beschikbaar op www.proximus.com, legt de bovenvermelde principes uit en heeft als bedoeling iedere werknemer te inspireren in zijn of haar dagelijks gedrag en houdingen. Het ethisch gedrag is niet beperkt tot de tekst van de Code. De Code is een samenvatting van de hoofdprincipes en is dus niet exhaustief.

Bovendien hecht Proximus in het algemeen en de Finance divisie in het bijzonder veel belang aan het zich strikt houden aan een tijdige en kwalitatieve rapportering.

Reglementen en procedures

De principes en de regels in de Code “Onze manier van verantwoord ondernemen” zijn in verschillende interne reglementen en procedures verder uitgewerkt. Deze groepsreglementen en -procedures zijn beschikbaar op het Proximus intranet. Ieder reglement wordt door een verantwoordelijke op regelmatige basis herbekeken en aangepast indien nodig. Op regelmatige tijdstippen en in geval van aanpassingen wordt hierover op gepaste wijze gecommuniceerd.

Op het vlak van de financiële rapportering zijn algemene en meer gedetailleerde boekhoudprincipes, -richtlijnen en -instructies samengebracht in referentiedocumenten, die alle beschikbaar zijn op het Proximus intranet. Bovendien organiseert het departement Corporate Accounting regelmatig boekhoudkundige seminars, met de bedoeling medewerkers uit financiële en niet-financiële departementen op de hoogte te houden van boekhoudkundige reglementen en procedures.

Bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Dat bevoegdheden en verantwoordelijkheden duidelijk bepaald zijn doorheen de hele organisatie, komt het interne controlesysteem van Proximus ten goede. Iedere business unit, divisie en departement heeft haar visie, missie en verantwoordelijkheden. Op individueel vlak heeft elke werknemer een duidelijke taakomschrijving en objectieven.

De voornaamste rol van de Finance divisie bestaat erin de andere divisies en filialen te steunen door hen accurate, betrouwbare en tijdige financiële informatie te bezorgen (met het oog op het nemen van beslissingen), de rendabiliteit op te volgen en op een efficiënte manier de financiële diensten te beheren.

De accounting teams van het Corporate Accounting departement zijn boekhoudkundig verantwoordelijk voor het moederbedrijf Proximus en voor de grote Belgische dochterondernemingen. Zij geven ook ondersteuning aan de andere dochterondernemingen. Voor deze gecentraliseerde ondersteuning is de organisatie opgesplitst volgens de belangrijkste (financiële) processen. Deze processen omvatten investeringen en activa, voorraden, werken in uitvoering en omzeterkenning, financieel boekhouden, bedrijfsuitgaven, voorzieningen en juridische geschillen, personeelskosten, voordelen na actieve dienst en belastingen. De gecentraliseerde ondersteuning, opgebouwd rond specifieke processen en IFRS

standaarden, laat toe een diepgaande accounting expertise op te bouwen en draagt op die manier bij tot de naleving van de richtlijnen van de Groep.

De consolidatie van de verschillende legale entiteiten in de geconsolideerde financiële rapporteringen van de Proximus Group wordt centraal gerealiseerd. Het consolidatiedepartement bepaalt en verdeelt de informatie over de implementatie van boekhoudkundige standaarden, procedures, principes en regels. Het volgt de regelgeving op, zodat dat de financiële verslaggeving in lijn blijft met IFRS zoals aangenomen door de Europese Unie. De maandelijkse consolidatie-instructies bepalen niet alleen de financiële informatie die nodig is voor de externe rapportering, maar bevatten eveneens gedetailleerde deadlines en aandachtspunten (zoals complexe problemen of nieuwe interne richtlijnen).

Bekwaamheden en ervaring

Proximus hecht veel belang aan haar personeelsbeleid. Niet alleen zijn er voldoende mensen nodig, zij moeten ook de juiste skills en ervaring hebben. Met deze vereisten wordt al rekening gehouden tijdens het aanwervingsproces, en ook nadien in de coaching en opleidingsactiviteiten die georganiseerd worden door de Proximus Corporate University.

Op het vlak van de financiële rapportering werd er een specifieke opleidingscyclus uitgewerkt, waaraan junior en senior personeelsleden verplicht deelnemen. Deze seminars, intern en extern georganiseerd, bestrijken niet alleen het domein van IFRS, maar ook de lokale wetgeving en normen op het gebied van boekhouding, belastingen en vennootschapswetgeving. Bovendien wordt de kennis en ervaring up to date gehouden en verder uitgebreid in meer specifieke domeinen (omzeterkenning, pensioenadministratie, financiële producten, enz.) door het bijwonen van seminars en zelfstudie. Daarnaast nemen de werknemers ook deel aan algemene opleidingen over de nieuwe producten en diensten van Proximus.

Risicoanalyse

De risicoanalyse werd uitvoerig besproken vanaf punt ‘Risicobeheer’.

Risico beperkende factoren en controlemaatregelen

Beperkende factoren en controlemaatregelen worden besproken in de rubriek 'Risicobeheer'.

Information and communication

Financiële IT-rapporteringssystemen

De boekhouding van Proximus en van de meeste van haar dochterondernemingen wordt gevoerd op grote geïntegreerde IT-systemen. Operationele processen zijn vaak geïntegreerd in hetzelfde systeem (bv. het toeleveringsproces, de salarisadministratie). Voor de facturatiesystemen, die niet geïntegreerd zijn, zijn aangepaste interfaces en opvolgingstools ontwikkeld. Voor het financiële consolidatieproces wordt gebruik gemaakt van een specifieke consolidatietool.

Het organisatorische opzet en toegangsbeheer van deze systemen ondersteunen een adequate functiescheiding, en voorkomen niet-geautoriseerde toegang tot gevoelige informatie en niet-geautoriseerde verandering van gegevens. Regelmatig worden de systemen nagekeken door de interne en de externe audit.

Effectieve interne communicatie

De meeste boekhoudregistraties worden zowel volgens IFRS als de lokale regelgeving gedaan. In het algemeen wordt financiële informatie die aan het management geleverd wordt en gebruikt wordt voor budgettering, forecast en controleactiviteiten, opgemaakt volgens IFRS. Een uniforme financiële taal, gebruikt doorheen de organisatie, draagt op een positieve manier bij tot de effectiviteit en de efficiëntie van de communicatie.

Rapportering en validering van de financiële resultaten

De financiële resultaten worden intern gerapporteerd en op verschillende niveaus gevalideerd. Op het niveau van de processen zijn er validatievergaderingen met de

verantwoordelijke van elk business proces. Op het niveau van de belangrijkste filialen wordt een validatievergadering georganiseerd met de accounting en controlling verantwoordelijke. Op Proximus groepsniveau worden de geconsolideerde resultaten opgesplitst per segment. Voor elk segment bevat de analyse en validatie gewoonlijk een vergelijking met historische cijfers, en ook een analyse van de vergelijking budget-actual en forecast-actual. Validering vereist de analyse en afdoende verklaring van (de afwezigheid van) afwijkingen.

Daarna wordt de financiële informatie gerapporteerd en uitgelegd aan het Executief Comité (maandelijks) en voorgesteld aan het Audit- en Toezichtscomité (per kwartaal).

Toezicht en monitoring van de interne controle

De effectiviteit en efficiëntie van de interne controle worden regelmatig op verschillende manieren en door verschillende partijen geëvalueerd:

- Elke verantwoordelijke van een business activiteit controleert en verbetert deze regelmatig. Dit omvat o.a. de documentatie van het proces, de rapportering over indicatoren en de bijsturing hiervan.
- Om te komen tot een objectieve controle en evaluatie van de activiteiten van elk departement in de organisatie, voert het Interne Audit departement van Proximus regelmatig audits uit over gans de Groep. De onafhankelijkheid van de Interne Audit is verzekerd door haar directe rapporteringslijn naar de Voorzitter van het Audit- en Toezichtscomité. Uitgevoerde auditopdrachten kunnen een specifiek financieel proces betreffen, maar zullen ook de effectiviteit en de efficiëntie van de operaties evalueren, alsook de naleving van de wetten en regels die van toepassing zijn.
- Het Audit- en Toezichtscomité kijkt de tussentijdse kwartaalrapportering en de specifieke boekhoudmethodes na. Zij analyseert de belangrijkste geschillen en risico's waarmee de Groep geconfronteerd wordt, zorgt voor de opvolging van aanbevelingen gedaan door de Interne Audit, en bespreekt regelmatig de naleving binnen de Groep van de Gedragscode en de Dealing Code.
- Alle legale entiteiten van de Proximus Groep, met uitzondering van enkele kleine buitenlandse filialen, zijn het voorwerp van een externe audit. In het algemeen omvat deze audit een evaluatie van de interne controle en leidt ze tot een opinie over de

statutaire jaarrekeningen en over de (halfjaarlijkse en jaarlijkse) cijfers die voor de consolidatie aan Proximus gerapporteerd worden. Indien de externe audit een zwakte aan het licht brengt of van mening is dat de interne controle kan worden verbeterd, dan worden

aanbevelingen gemaakt aan het management. Deze aanbevelingen, het daaraan gerelateerde actieplan en de implementatiestatus worden minstens jaarlijks gerapporteerd aan het Audit- en Toezichtscomité.

Deskundigheid van de leden van het Audit- en Toezichtscomité

Proximus beschikt over een Audit- en Toezichtscomité (Audit & Compliance Committee), dat bestaat uit vijf niet-uitvoerende bestuurders, waarvan de meerderheid onafhankelijk moet zijn. Overeenkomstig zijn charter wordt het voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder.

De meerderheid van de leden van het Audit- en Toezichtscomité heeft uitgebreide accounting- en

auditexpertise. De Voorzitster van het Audit- en Toezichtscomité, mevrouw Catherine Vandenborre, heeft naast een master in de toegepaste economie, behaald aan de UCL, bijkomende diploma's in fiscaal recht en financieel risicomanagement. De Voorzitster en de meerderheid van de leden hebben diverse bestuurs- of uitvoerende mandaten in grote Belgische of internationale bedrijven uitgeoefend.

Evolutie in de research & development-activiteiten

De wereld rondom ons verandert sneller dan ooit. We zijn daar klaar voor, omdat onderzoek naar nieuwe technologieën en innovatie in het DNA van Proximus zitten.

Fiber als oplossing voor de toekomstige klantenbehoeften

Om te anticiperen op de toekomstige behoeften van onze klanten, investeren we voortdurend in een innovatief supersnel fibernetwerk, dat gebruikmaakt van de nieuwste geavanceerde fibertechnologieën. In het kader van onze #inspire2022-strategie hebben we ons ertoe verbonden om 4,2 miljoen woningen en bedrijven op fiber aan te sluiten tegen 2028. Het is ook onze ambitie om ons fibernetwerk uit te breiden met als doel tegen eind 2026 100% bereik in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest te halen.

Proximus is de eerste operator die 25G-capaciteiten toevoegt aan zijn commerciële netwerk in België. Samen met Nokia hebben we het eerste livenetwerk op basis van Nokia's 25G Passive Optical Network (PON)-technologie uitgerold. 25 gigabit PON is technologie van de laatste generatie, waarmee zowel download- als uploadsnelheden op fibernetwerken naar ongekende hoogten worden gestuwd. Hierdoor worden ze ongeveer 200 keer sneller dan de meest geavanceerde breedbandnetwerken tien jaar geleden. Deze technologische doorbraak toont de vrijwel onbeperkte capaciteit van fiber aan. Door deze innovatie wordt ons netwerk het snelste ter wereld. Proximus werd dan ook uitgeroepen tot Fiber Operator of the Year, een global award uitgereikt door het Broadband World Forum (BBWF). Dit bevestigt het potentieel van ons fibernetwerk om een belangrijke motor te worden van de digitale economie en de maatschappij waar we voor staan.

Mobiel leiderschap

We hebben een sterk trackrecord als pionier op het vlak van mobiele communicatie die zijn klanten de best mogelijke mobiele ervaring biedt, en dat zullen we blijven doen. In 2021 zijn we begonnen met de consolidatie van ons radiotoegangnetwerk (Radio Access Network - RAN). Die heeft al positieve resultaten afgeworpen in termen van bereik, doorvoercapaciteit en klantenervaring. Parallel zijn we blijven

investeren om de kwaliteit van ons traditionele mobiele netwerk te verbeteren door geavanceerde technische oplossingen in te zetten om de netwerkperformantie te optimaliseren op basis van automatisering en autonomie.

Onze ambitie op het vlak van 5G is erkend te worden als geprivilegieerde partner voor 5G-producten en -diensten, door het grootste 5G-bereik en het krachtigste netwerk in België aan te bieden. Om de ontwikkeling van use cases voor 5G verder te versnellen, hebben we een speciaal 5G-innovatieplatform gelanceerd dat een beter inzicht biedt in de mogelijkheden van 5G. Het stelt ons in staat om te cocreëren met onze technologie- en wholesalepartners en bedrijfsklanten, zowel publiek als privé, om relevante innovatieve oplossingen te ontwikkelen die tegemoetkomen aan de maatschappelijke en bedrijfsbehoeften van vandaag. Er werd met succes een ruim gamma van use cases voor 5G ontwikkeld en gedemonstreerd in tal van domeinen, zoals industriële toepassingen, bouw, entertainment, gezondheidszorg en landbouw.

De mogelijkheden om op het gebied van 5G te innoveren werden uitgebreid. Er werden twee bijkomende 5G-innovatie-incubators opgestart: een voor de industrie 4.0, de andere voor de logistiek.

Klantenervaring

Om de ervaring van al onze klanten voortdurend te verbeteren, hebben we in 2021 verschillende projecten gelanceerd om de VDSL-prestaties te boosten van onze klanten die rechtstreeks zijn aangesloten op de centrale kantoren en die nog niet konden profiteren van de laatste verbeteringen van de VDSL-technologie. We hebben ook machinelearningtechnieken toegepast om de prestaties van VDSL-lijnen te voorspellen en op die manier bijvoorbeeld hdtv-diensten aan te bieden aan gezinnen die daar nog geen toegang toe hadden.

Een datagestuurd bedrijf ten voordele van de klanten

Dankzij automatisering, advanced analytics en artificiële intelligentie kunnen we diensten van topkwaliteit aanbieden. Met doorgedreven personalisatie en authenticatie toveren we

een glimlach op het gezicht van onze klanten. We integreren 'digital' in alles wat we doen en we begeleiden onze klanten tijdens hun traject om digitaal, cloud-enabled, datagestuurd en end-to-end beveiligd te worden.

We hebben een partnerschap opgezet met het agentschap voor toerisme van Wallonië om het toerisme in Wallonië te stimuleren door een beter inzicht in en analyse van toeristische sites (bv. Villers-la-Ville en Le Pays des Lacs). Hierbij maken we gebruik van een unieke combinatie van gegevens van sensoren ter plaatse (Internet of Things) en macrogegevens zoals onze eigen netwerkdata, financiële data van partners en open data.

De datacenters van Proximus evolueren naar groene datacenters met een hoge beschikbaarheid door gebruik te maken van de nieuwste cloudtechnologieën en de meest geavanceerde beveiligingsconcepten.

We gebruiken ook advanced analytics en AI, op basis van realtimeprestatie metingen, om de stabiliteit en de kwaliteit van onze platformen en diensten te evalueren, wat snelle detectie, analyse van de hoofdoorzaak en zelfs preventie van de achteruitgang van de kwaliteit mogelijk maakt.

Vertrouwde curator van tv-content

We zijn een vertrouwde curator van tv-content. We bieden deze content aan via een multiscreencontentnavigatie en verstrekken verrassende gepersonaliseerde aanbevelingen. We blinken uit in gebruikerservaring op ons Pickx-tv-platform door te differentiëren en een hechte relatie met onze klanten te onderhouden. De Proximus-decoders werden verrijkt met een aantal nieuwe functies.

Dankzij de samenwerking met Apple TV kunnen Proximus-klanten de Apple TV-app gebruiken om films te kopen of te huren, zich te abonneren op Apple TV+ en Apple TV-zenders, maar ook om te genieten van Apple Music, Apple Arcade en duizenden andere apps, waaronder games, fitness en opleiding, allemaal via één toestel. Door de integratie van de Proximus Pickx-app krijgen klanten toegang tot het Pickx-tv-platform, waardoor ze een gepersonaliseerde contentervaring krijgen op elk scherm.

Analytics, het Internet of Things en andere applicaties

Proximus is de toonaangevende provider van IoT-connectiviteit (Internet of Things) in België, die gebruikmaakt van verschillende draadloze technologieën (LTE, LoRa, NB-IoT,

LTE-M). Proximus beperkt zijn gebruik van IoT echter niet tot connectiviteit. Met onze datagestuurde oplossingen helpen we onze klanten te innoveren door applicaties en toestellen te connecteren, verschillende datastromen te aggregeren, inzicht in hun gegevens te verschaffen of processen te automatiseren.

Met onze slimme end-to-end ICT-oplossingen doen we meer dan ons aanbod afstemmen op verschillende segmenten. We zijn er sterk van overtuigd dat technologie een positieve invloed kan hebben. Daarom zetten we onze technologie voortdurend in om kritieke maatschappelijke en ecologische uitdagingen aan te gaan, met als doel het leven van mensen te verbeteren waar ze zich ook bevinden, en echte waarde te creëren.

Samen met partners ontwikkelen we slimme oplossingen in specifieke domeinen zoals:

Slimme gezondheid

Proximus heeft zijn strategische focus op de markt van de gezondheidszorg versterkt. Met connectiviteits-, ICT- en beveiligingsoplossingen en -diensten wil Proximus een vooraanstaande partner worden in de digitale transformatie en innovatie van de medische sector.

Slimme gebouwen en slimme energie

Proximus biedt een antwoord op de klimaatproblematiek door IoT-oplossingen en data analytics aan te bieden en klanten zo te helpen slimmer om te gaan met energie en hun ecologische voetafdruk te verkleinen. De energietransitie, en meer bepaald de bijdrage van gebouwen aan een duurzamere wereld, staat in onze initiatieven centraal. Daarom hebben we nieuwe partners aangetrokken (zoals MeetDistrict, Mapwize en BePark) die ons in staat stellen onze klanten een breed scala aan oplossingen voor slimme gebouwen aan te bieden.

E-education

Om in te spelen op de groeiende behoefte aan betere connectiviteit in het onderwijs, hebben Proximus en Signpost, de Belgische marktleider voor ICT-oplossingen in het onderwijs, in april 2021 een strategische samenwerkingsovereenkomst ondertekend. Eind 2021 hadden we al 44 scholen van een fiberaanluiting voorzien. Tien andere scholen ondertekenden een DSL-contract.

Smart cities

Steden zoals Antwerpen, Brussel, Genk, Gent en de kuststeden deden tijdens de coronapandemie gretig een beroep op onze

dienst Realtime Crowd Management. Deze dienst monitort mensenstromen aan de hand van geanonimiseerde en geaggregeerde data van mobiele telefoons.

Proximus-filiaal Be-Mobile is gespecialiseerd in slimme oplossingen voor duurzame mobiliteit. Be-Mobile verbindt voertuigen met de weginfrastructuur. Een voorbeeld hiervan zijn slimme verkeerslichten die zijn afgestemd op de realtimeverkeersvolumes, zodat het verkeer beter kan doorstromen. Be-Mobile verbindt ook voertuigen met andere weggebruikers. Dit kunnen personenauto's zijn, maar ook logistiek of openbaar vervoer.

Open innovatie

Proximus gelooft in open innovatie waarbij we samen met partners onze troeven uitspelen om nieuwe ecosystemen en producten te creëren met een hogere waarde voor alle betrokken partijen.

Inzake B2B hebben we samen met BESIX (slimme gebouwen) en i.Leco (energietransitie) aug.e opgericht, een applicatieplatform voor slimme gebouwen.

Op het gebied van drones hebben we naast het 6e netwerkpartnerschap tussen Proximus, SkeyDrone en DroneMatrix een partnerschap met Helicus voor de uitvoering van medische BVLOS-dronevluchten. Recent zijn we ook begonnen met de verkenning van het domein van beeld- en videoverwerking, analytics en edge computing.

Naast de gezondheidszorg zijn Azure Cloud, edge computing, smart retail en slimme energie slechts enkele voorbeelden van het brede scala aan onderwerpen en technische innovaties waar we samen met onze partners aan werken.

Een voorbeeld van B2C is ons partnerschap met Belfius, waaruit Banx is voortgevloeid, de digitale app voor duurzaam bankieren.

Naast deze partnerschappen met bedrijven werkt Proximus intensief samen met universiteiten en hogescholen. Op die manier krijgen we toegang tot academische inzichten en innovatieve technologieën. In ruil kunnen zij gebruikmaken van onze data, infrastructuur en resources om hun ideeën in de praktijk om te zetten. We hebben samenwerkingsprojecten lopen met de VUB/ULB (Brussel), KU Leuven (Leuven), UCLouvain (Louvain-la-Neuve) en UGent (Gent) in de domeinen veiligheid, mobiele en vaste netwerken, AI, IoT en digitale inclusie.

Dankzij exclusieve partnerschappen breiden we onze eigen research & developmentactiviteiten in onze verschillende labo's en door onze eigen innovatieteams voortdurend uit.

Duurzaamheid

Digitale innovatie zal de toekomst van onze economie en samenleving vormgeven. We willen niet alleen meer digitale mogelijkheden bieden aan onze klanten, maar ook een impact hebben op maatschappelijke en ecologische vraagstukken.

Duurzaamheid is een van de vier pijlers van onze bedrijfsstrategie. Dat heeft ervoor gezorgd dat Proximus internationaal wordt beschouwd als een exemplarisch bedrijf voor zijn eigen duurzaamheidsinspanningen, maar ook voor de strenge sociale, ethische en milieunormen die we onze leveranciers opleggen. Proximus heeft voor de vijfde keer op rij een gouden medaille gekregen van EcoVadis voor zijn inspanningen en activiteiten op het vlak van duurzame ontwikkeling/duurzaamheid, en onze huidige score plaatst ons zelfs in de top 5% van de door EcoVadis geëvalueerde bedrijven.

Ook de klimaatverandering is een van de meest urgente kwesties van onze tijd en een belangrijke maatschappelijke bezorgdheid. Het is onze ambitie om een toonaangevend bedrijf te zijn in de strijd tegen de klimaatverandering en we zijn vastbesloten om onze impact op het milieu verder te verminderen. We willen tevens onze klanten helpen om hun impact te verminderen door middel van onze producten en diensten.

We hebben er een prioriteit van gemaakt om onze klanten een groen en betrouwbaar netwerk te bieden dat de beste verbindingskwaliteit mogelijk maakt en tegelijkertijd de impact op het milieu zoveel mogelijk beperkt door de principes van de circulaire economie toe te passen op het ontwerp van het netwerk zelf. Ons netwerk werkt, net als onze gebouwen overigens, uitsluitend op elektriciteit uit hernieuwbare bronnen. Dat is zo sinds we ons hebben aangesloten bij RE100, een wereldwijd initiatief dat de invloedrijkste bedrijven ter wereld samenbrengt en de overgang naar 100% hernieuwbare energie stimuleert.

Om zich aan te passen aan de technologische ontwikkelingen en de behoeften van de gebruikers, evolueert ons netwerk voortdurend. Door de versnelde uitrol van fiber kunnen we koperkabels recupereren om ze te recyclen of te hergebruiken voor andere doeleinden. Fiber is ook goed voor het milieu, want het is energiezuiniger en heeft een langere levensduur dan koper.

Internationale activiteiten

We zijn internationaal actief via BICS en TeleSign.

BICS

BICS investeert voortdurend in de verbetering van zijn portfolio van wereldwijde communicatieoplossingen voor zowel telecom-, bedrijfs- als cloudsegmenten. Vandaag spitst BICS zijn research & developmentactiviteiten toe op de levering van 5G-diensten, (e-)SIM- en IoT-technologie, digitale communicatiediensten en een sterk aanbod op het vlak van fraude, beveiliging en analyse. BICS volgt de marktevolutie en de klantenbehoeften op de voet om zijn diensten, functies en algemene productportfolio's te verbeteren.

TeleSign

TeleSign heeft veel tijd en middelen geïnvesteerd in de opbouw van een research & developmentorganisatie van wereldklasse, die zijn toonaangevende diensten voortdurend verbetert. Vandaag zijn de inspanningen inzake research & development er vooral op gericht toonaangevende digitale identiteitsoplossingen te ontwikkelen, alle primaire use cases te behandelen, de flexibiliteit van de uitrol te verbeteren en naadloze integratie te bieden voor cloudapplicaties en applicaties ter plaatse. TeleSign brengt regelmatig updates voor zijn diensten uit, waarin nieuwe functies worden opgenomen en bestaande functies worden verbeterd.

Andere inlichtingen

Rechten, verbintenissen en voorwaardelijke verplichtingen per 31 december 2021

Toelichtingen bij rechten, verbintenissen en voorwaardelijke verplichtingen zijn opgenomen in toelichting 34 van de geconsolideerde jaarrekening.

Diversiteit & Inclusie

De verklaring inzake diversiteit en inclusie is opgenomen in hoofdstuk CH3.1 Governance & Compliance van het jaarverslag.

Gebruik van financiële instrumenten

Toelichting bij het gebruik van financiële instrumenten is opgenomen in toelichting 32 van de geconsolideerde jaarrekening.

Gebeurtenissen welke een belangrijke impact kunnen hebben op de ontwikkeling van de Groep

Gebeurtenissen welke een belangrijke impact kunnen hebben op de ontwikkeling van de Groep worden opgenomen in de

Namens de Raad van Bestuur,

Brussel, 17 februari 2022

Guillaume Boutin
Gedelegeerd Bestuurder

hoofdstukken « Risicobeheer » en « Interne Controle » van dit jaarverslag.

Eigen aandelen

Toelichtingen bij eigen aandelen zijn opgenomen als toelichting 18 van de geconsolideerde jaarrekening.

Beheer van kapitaal

Het doel van de Groep inzake het kapitaalbeheer bestaat erin een netto financiële schuldenlast en eigen vermogen-ratio's te behouden, die zorgen voor voldoende liquiditeit op elk moment via een flexibele toegang tot de kapitaalmarkten, en dit om strategische projecten te kunnen financieren en een aantrekkelijke vergoeding aan de aandeelhouders te bieden.

Over de twee voorgestelde jaren, heeft de Groep geen nieuwe aandelen of andere verwaterende instrumenten uitgegeven.

Gebeurtenissen na balansdatum

Toelichting bij de gebeurtenissen na balansdatum is opgenomen in toelichting 39 van de geconsolideerde jaarrekening.

Stefaan De Clerck
Voorzitter van de Raad van Bestuur

Verlagen van auditors

Verslag van het college van commissarissen aan de algemene vergadering van Proximus NV van publiek recht over het boekjaar afgesloten op 31 december 2021 - Geconsolideerde jaarrekening

In het kader van de wettelijke controle van de geconsolideerde jaarrekening van Proximus SA van publiek recht (de “vennootschap”) en haar filialen (samen “de groep”), leggen wij u ons commissarisverslag voor. Dit bevat ons verslag over de geconsolideerde jaarrekening alsook de overige door wet- en regelgeving gestelde eisen. Dit vormt één geheel en is ondeelbaar.

Wij werden benoemd in onze hoedanigheid van commissaris door de algemene vergadering van 17 april 2019, overeenkomstig het voorstel van het bestuursorgaan op aanbeveling van het audit- en toezichtscomité. Ons mandaat loopt af op de datum van de algemene vergadering die beraadslaagt over de jaarrekening afgesloten op 31 december 2021.

Deloitte Bedrijfsrevisoren heeft de wettelijke controle van de geconsolideerde jaarrekening van Proximus NV van publiek recht uitgevoerd gedurende 12 opeenvolgende boekjaren. CDP Petit & Co heeft de wettelijke controle van de geconsolideerde jaarrekening van Proximus NV van publiek recht uitgevoerd gedurende 3 opeenvolgende boekjaren.

Verslag over de geconsolideerde jaarrekening

Oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben de wettelijke controle uitgevoerd van de geconsolideerde jaarrekening van de groep, die het geconsolideerde balans op 31 december 2021 omvat, alsook het geconsolideerde resultatenrekening, de geconsolideerde staat van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten, het mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen en het geconsolideerd kasstroomoverzicht over het boekjaar afgesloten op die datum en de toelichting, met de belangrijkste gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige informatieverstopping, waarvan de geconsolideerde balans 9.233 miljoen EUR bedraagt en waarvan het de geconsolideerde resultatenrekening afsluit met een winst van het boekjaar van 445 miljoen EUR.

Naar ons oordeel geeft de geconsolideerde jaarrekening een getrouw beeld van het vermogen en van de financiële toestand van de groep op 31 december 2021 alsook van zijn geconsolideerde resultaten en van zijn geconsolideerde kasstromen over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met de *International Financial Reporting Standards* (IFRS) zoals goedgekeurd door de Europese Unie en met de in België van toepassing zijnde wettelijke en reglementaire voorschriften.

Basis voor het oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens de internationale controlestandaarden (ISA's) zoals van toepassing in België. Wij hebben bovendien de door IAASB goedgekeurde internationale controlestandaarden toegepast die van toepassing zijn op huidige afsluitdatum en nog niet goedgekeurd op nationaal niveau. Onze verantwoordelijkheden op grond van deze standaarden zijn verder beschreven in de sectie “Verantwoordelijkheden van het college van commissarissen voor de controle van de geconsolideerde jaarrekening” van ons verslag. Wij hebben alle deontologische vereisten die relevant zijn voor de controle van de geconsolideerde jaarrekening in België nageleefd, met inbegrip van deze met betrekking tot de onafhankelijkheid.

Wij hebben van het bestuursorgaan en van de aangestelden van de vennootschap de voor onze controle vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Kernpunten van de controle

Kernpunten van onze controle betreffen die aangelegenheden die naar ons professioneel oordeel het meest significant waren bij de controle van de geconsolideerde jaarrekening van de huidige verslagperiode. Deze aangelegenheden zijn behandeld in de context van onze controle van de geconsolideerde jaarrekening als geheel en bij het vormen van ons oordeel hierover, en wij verschaffen geen afzonderlijk oordeel over deze aangelegenheden.

Kernpunten van de controle	Hoe onze controle de kernpunten van de controle behandelde
<p>Opbrengsterkenning voor telecommunicatieactiviteiten</p> <p>De accuraatheid van inkomsten is een inherent risico in de telecommunicatiesector. Dit wordt gedreven door de complexiteit van facturatiesystemen, de hoeveelheid data in combinatie met verschillende producten en diensten op de markt en prijswijzigingen tijdens het jaar. De correcte toepassing van de boekhoudnormen voor de erkenning van opbrengsten op de afzonderlijke elementen van het contract met een klant is complex en vereist oordeelsvorming door het management.</p> <p>De details over de erkenning van opbrengsten zijn opgenomen in toelichtingen 2 'Belangrijkste opname- en waarderingsregels', 14.2 'Contractactiva', 22 'Andere kortetermijnschulden en contractverplichtingen' en 23 'Netto-omzet'.</p>	<p>Wij behandelden dit kernpunt van onze controle door het uitvoeren van volgende controle- en substantieve testprocedures voor de materiële omzetstromen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wij testten het ontwerp en de operationele effectiviteit van de belangrijkste controles in de inkomstencyclus, evenals in de IT-omgeving waarin de facturatie, tarifiering en andere relevante ondersteuningssystemen zich bevinden, inclusief de bestaande controleprocedures op wijzigingen in de systemen die materiële inkomstenstromen ondersteunen. • Wij hebben detailtesten uitgevoerd voor een steekproef van individuele inkomstentransacties door deze te reconciliëren met de onderliggende besteldocumentatie en de betaling. • Wij deden een substantief analytisch nazicht. <p>Daarnaast hebben wij het passend karakter van de grondslagen voor financiële verslaggeving van de vennootschap met betrekking tot de erkenning van opbrengsten alsook de overeenstemming met de van toepassing zijnde boekhoudnormen beoordeeld.</p>

Toetsing op bijzondere waardevermindering van goodwill

Per 31 december 2021 bedroeg de totale goodwill 2.588 miljoen EUR en bevatte goodwill voor de drie kasstroomgenererende eenheden ("CGU") van de Groep, respectievelijk Domestic CGU (2.188 miljoen EUR), International Carrier Services ("ICS") CGU (298 miljoen EUR) en Telesign CGU (102 miljoen EUR)

De jaarlijkse toets op bijzondere waardevermindering was belangrijk voor onze controle omdat de toetsing is gebaseerd op een aantal kritische oordelen, zoals het bepalen van de CGU, evenals schattingen en veronderstellingen die zijn gebruikt in een model met verdisconteerde vrije kasstromen om de realiseerbare waarde te bepalen. De groep hanteert een businessplan dat de toekomstige strategie weerspiegelt en maakt gebruik van externe bronnen voor macro-economische assumpties zoals de inflatie en het groeipercentage van de industrie op lange termijn, alsook bedrijfsspecifieke aannames inzake belastingtarieven, kapitaaluitgaven en disconteringsvoeten.

De details over de verwerking van goodwill en de informatievereisten onder IAS 36 – *Bijzondere waardevermindering van activa* zijn opgenomen in toelichting 2 'Grondslagen voor financiële verslaggeving' en 3 'Goodwill' van de geconsolideerde jaarrekening.

- Wij beoordeelden de feiten en omstandigheden met betrekking tot de aandeelhoudersstructuur van Telesign en lazen de notulen van de vergaderingen van de raad van bestuur met betrekking tot de mogelijke notering op de Amerikaanse beurs om ons begrip te bevestigen.
- We hebben de beschikbare informatie beoordeeld met referentie naar de realiseerbare waarde van de CGU, zowel gerelateerd aan de reële waarde na aftrek van de verkoopkosten als via de bedrijfswaarde.
- Wij hebben de belangrijkste veronderstellingen, methodologieën en gegevens die door de groep werden gebruikt bij het bepalen van de realiseerbare waarde, kritisch beoordeeld, bijvoorbeeld door sensitiviteiten in het verdisconteerde kasstromen-model van de groep te analyseren, en door benchmarking met externe macro-economische gegevens om te bepalen of ze redelijk en consistent waren met het huidige economische klimaat.
- We hebben ook de historische accuraatheid van de schattingen van het management beoordeeld.

Daarnaast hebben wij de sensitiviteit van de beschikbare headroom van de CGU beoordeeld en geverifieerd of een redelijke mogelijke wijziging in veronderstellingen ervoor zou kunnen zorgen dat de boekwaarde de realiseerbare waarde overschrijdt. We hebben de toereikendheid beoordeeld van de toelichtingen van het bedrijf in de geconsolideerde jaarrekening.

Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening die een getrouw beeld geeft in overeenstemming met de *International Financial Reporting Standards* (IFRS) zoals goedgekeurd door de Europese Unie en met de in België van toepassing zijnde wettelijke en reglementaire voorschriften, alsook voor de interne beheersing die het bestuursorgaan noodzakelijk acht voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening die geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten.

Bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening is het bestuursorgaan verantwoordelijk voor het inschatten van de mogelijkheid van de groep om haar continuïteit te handhaven, het toelichten, indien van toepassing, van aangelegenheden die met continuïteit verband houden en het gebruiken van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuursorgaan het voornemen heeft om de groep te liquideren of om de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of geen realistisch alternatief heeft dan dit te doen.

Verantwoordelijkheden van het college van commissarissen voor de controle van de geconsolideerde jaarrekening

Onze doelstellingen zijn het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid over de vraag of de geconsolideerde jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten en het uitbrengen van een commissarisverslag waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoog niveau van zekerheid, maar is geen garantie dat een controle die overeenkomstig de ISA's is uitgevoerd altijd een afwijking van materieel belang ontdekt wanneer die bestaat. Afwijkingen kunnen zich voordoen als gevolg van fraude of fouten en worden als van materieel belang beschouwd indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat zij, individueel of gezamenlijk, de economische beslissingen genomen door gebruikers op basis van deze geconsolideerde jaarrekening, beïnvloeden.

Bij de uitvoering van onze controle leven wij het wettelijk, reglementair en normatief kader na dat van toepassing is op de controle van de geconsolideerde jaarrekening in België. De wettelijke controle biedt geen zekerheid omtrent de toekomstige levensvatbaarheid van de vennootschap, noch van de efficiëntie of de doeltreffendheid waarmee het bestuursorgaan de bedrijfsvoering van de vennootschap ter hand heeft genomen of zal nemen.

Als deel van een controle uitgevoerd overeenkomstig de ISA's, passen wij professionele oordeelsvorming toe en handhaven wij een professioneel-kritische instelling gedurende de controle. We voeren tevens de volgende werkzaamheden uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de geconsolideerde jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten, het bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden die op deze risico's inspelen en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Het risico van het niet detecteren van een van materieel belang zijnde afwijking is groter indien die afwijking het gevolg is van fraude dan indien zij het gevolg is van fouten, omdat bij fraude sprake kan zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten om transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle, met als doel controlewerkzaamheden op te zetten die in de gegeven omstandigheden geschikt zijn maar die niet zijn gericht op het geven van een oordeel over de effectiviteit van de interne beheersing van de groep;
- het evalueren van de geschiktheid van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van de door het bestuursorgaan gemaakte schattingen en van de daarop betrekking hebbende toelichtingen;

- het concluderen dat de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is, en het concluderen, op basis van de verkregen controle-informatie, of er een onzekerheid van materieel belang bestaat met betrekking tot gebeurtenissen of omstandigheden die significante twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de groep om haar continuïteit te handhaven. Indien wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij ertoe gehouden om de aandacht in ons commissarisverslag te vestigen op de daarop betrekking hebbende toelichtingen in de geconsolideerde jaarrekening, of, indien deze toelichtingen inadequaat zijn, om ons oordeel aan te passen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van ons commissarisverslag. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat de groep haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de algehele presentatie, structuur en inhoud van de geconsolideerde jaarrekening, en van de vraag of de geconsolideerde jaarrekening de onderliggende transacties en gebeurtenissen weergeeft op een wijze die leidt tot een getrouw beeld;
- het verkrijgen van voldoende en geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de entiteiten of bedrijfsactiviteiten binnen de groep gericht op het tot uitdrukking brengen van een oordeel over de geconsolideerde jaarrekening. Wij zijn verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. Wij blijven ongedeeld verantwoordelijk voor ons oordeel.

Wij communiceren met het audit- en toezichtscmité onder meer over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante controlebevindingen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing die wij identificeren gedurende onze controle.

Wij verschaffen aan het audit- en toezichtscmité tevens een verklaring dat wij de relevante deontologische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd, en wij communiceren met hen over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en, waar van toepassing, over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Uit de aangelegenheden die aan het audit- en toezichtscmité zijn gecommuniceerd bepalen wij die zaken die het meest significant waren bij de controle van de geconsolideerde jaarrekening van de huidige verslagperiode, en die derhalve de kernpunten van onze controle uitmaken. Wij beschrijven deze aangelegenheden in ons verslag, tenzij het openbaar maken van deze aangelegenheden is verboden door wet- of regelgeving.

Overige door wet- en regelgeving gestelde eisen

Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opstellen en de inhoud van het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening, de verklaring van niet-financiële informatie gehecht aan dit jaarverslag en de andere informatie opgenomen in het jaarrapport over de geconsolideerde jaarrekening.

Verantwoordelijkheden van het college van commissarissen

In het kader van ons mandaat en overeenkomstig de Belgische bijkomende norm bij de in België van toepassing zijnde internationale controlestandaarden (ISA's), is het onze verantwoordelijkheid om, in alle van materieel belang zijnde opzichten, het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening, de verklaring van niet-financiële informatie gehecht aan dit jaarverslag en de andere informatie opgenomen in het jaarrapport te verifiëren, alsook verslag over deze aangelegenheden uit te brengen.

Aspecten betreffende het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening en andere informatie opgenomen in het jaarrapport over de geconsolideerde jaarrekening

Na het uitvoeren van specifieke werkzaamheden op het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening, zijn wij van oordeel dat dit jaarverslag overeenstemt met de geconsolideerde jaarrekening voor hetzelfde boekjaar en is opgesteld overeenkomstig het artikel 3:32 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen.

In de context van onze controle van de geconsolideerde jaarrekening, zijn wij tevens verantwoordelijk voor het overwegen, in het bijzonder op basis van de kennis verkregen tijdens de controle, of het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening en andere informatie opgenomen in het jaarrapport over de geconsolideerde jaarrekening een afwijking van materieel belang bevatten, hetzij informatie die onjuist vermeld is of anderszins misleidend is. In het licht van de werkzaamheden die wij hebben uitgevoerd, dienen wij u geen afwijking van materieel belang te melden.

De niet-financiële informatie zoals vereist op grond van artikel 3:32, § 2 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, werd opgenomen in een afzonderlijk verslag gevoegd bij het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening. Dit verslag van niet-financiële informatie bevat de door artikel 3:32, § 2 van het Wetboek van vennootschappen vereiste inlichtingen en is in overeenstemming met de geconsolideerde jaarrekening voor hetzelfde boekjaar. De vennootschap heeft zich bij het opstellen van deze niet-financiële informatie gebaseerd op de GRI standaarden rapporteringsprincipes. Overeenkomstig artikel 3:80 § 1, 5° van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen spreken wij ons niet uit over de vraag of deze niet-financiële informatie is opgesteld in overeenstemming met de in het jaarrapport vermelde GRI Standards – Core Option.

Vermeldingen betreffende de onafhankelijkheid

- Er werden geen opdrachten verricht die door de wet als onverenigbaar beschouwd worden met de wettelijke controle van de geconsolideerde jaarrekening en onze bedrijfsrevisorenkantoren en, in voorkomend geval, onze netwerken, zijn in de loop van ons mandaat onafhankelijk gebleven tegenover de groep.
- De honoraria voor de bijkomende opdrachten die verenigbaar zijn met de wettelijke controle bedoeld in artikel 3:65 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen werden correct vermeld en uitgesplitst in de toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening.

Europees uniform elektronisch formaat (ESEF)

Wij hebben ook, overeenkomstig de ontwerpnorm inzake de controle van de overeenstemming van de financiële overzichten met het Europees uniform elektronisch formaat ("ESEF"), de controle uitgevoerd van de overeenstemming van het ESEF-formaat en de markeertaal met de technische reguleringsnormen vastgelegd door de Europese Gedelegeerde Verordening nr. 2019/815 van 17 december 2018 ("Gedelegeerde Verordening").

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opstellen, in overeenstemming met de ESEF vereisten, van de geconsolideerde jaarrekening in de vorm van een elektronisch bestand in ESEF-formaat ("digitale geconsolideerde jaarrekening") opgenomen in het jaarlijks financieel verslag.

Het is onze verantwoordelijkheid voldoende en geschikte onderbouwende informatie te verkrijgen om te concluderen dat het formaat en de markeertaal van de digitale geconsolideerde jaarrekening in alle van materieel belang zijnde opzichten voldoen aan de ESEF-vereisten krachtens de Gedelegeerde Verordening.

Op basis van de door ons uitgevoerde werkzaamheden zijn wij van oordeel dat het formaat van en de markering van informatie in de digitale geconsolideerde jaarrekening opgenomen in het jaarlijks financieel verslag van Proximus NV van publiek recht per 31 december 2021 in alle van materieel belang zijnde opzichten in overeenstemming is met de ESEF-vereisten krachtens de Gedelegeerde Verordening.

Andere vermeldingen

- Huidig verslag is consistent met onze aanvullende verklaring aan het audit- en toezichtscomité bedoeld in artikel 11 van de verordening (EU) nr. 537/2014.

Getekend te Brussel.

Het college van commissarissen

Deloitte Bedrijfsrevisoren BV

Vertegenwoordigd door Geert Verstraeten

CDP Petit & Co BV

Vertegenwoordigd door Damien Petit

Deloitte Bedrijfsrevisoren/Réviseurs d'Entreprises BV/SRL
Registered Office: Gateway building,
Luchthaven Brussel Nationaal 1 J, B-1930 Zaventem
VAT BE 0429.053.863 - RPR Brussel/RPM Bruxelles -
IBAN BE86 5523 2431 0050 - BIC GKCCBEBB

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

SRL CDP PETIT & Co
Square de l'Arbalète 6
1170 Brussel/Bruxelles
België
VAT BE 0670.625.336
Tel. + 32 2 660 70 46
VAT BE 0670.625.336
www.cdp-partners.be

Onafhankelijk assurance-verslag inzake het beperkte nazicht van een selectie niet-financiële prestatie-indicatoren gepubliceerd in het “Geïntegreerd Jaarverslag 2021” van Proximus NV van publiek recht voor het jaar afgesloten op 31 december 2021

Aan de raad van bestuur

Wij werden aangesteld om een beperkte assurance-opdracht uit te voeren op een niet-financiële prestatie-indicatoren (de “Niet-Financiële Gegevens”) gepubliceerd in het “Geïntegreerd Jaarverslag 2021” van Proximus NV van publiek recht (“Proximus”) voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2021. Deze Niet-Financiële Gegevens zijn gedefinieerd volgens de *Global Reporting Initiative* (GRI) standaarden en de interne richtlijnen van Proximus met betrekking tot de rapportering over duurzame ontwikkeling. Deze Niet-Financiële Gegevens zijn geselecteerd door het management van Proximus en betreffen de volgende indicatoren:

- Energie-efficiëntie-indexen (energieconsumptie t.o.v. totale opbrengsten en t.o.v. FTE) – Groep
- Elektriciteit (terajoule) – Groep
- Verwarming (terajoule) – Groep
- Brandstof voertuigen wagenpark (terajoule) – Groep
- CO₂-uitstoot scope 1 en 2 (kton) – Groep
- CO₂-uitstoot scope 1 – verwarming, brandstof wagenpark en koelgassen (kton) – Groep
- CO₂-uitstoot scope 2 – elektriciteit marktgebaseerde methode (kton) – Groep
- CO₂-uitstoot scope 3 – alle gerapporteerde categorieën – i.e. categorie 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12 en 13
- Koolstofintensiteit (t.o.v. totale opbrengsten en t.o.v. FTE)- Groep
- Afval (kton) – België
- Percentage gevaarlijk afval – België
- Percentage hergebruikt/gerecycleerd afval – België
- Ongevaarlijk afval - gerecycleerd of hergebruikt (kton) – België
- Ongevaarlijk afval - met energierterugwinning (kton) – België
- Gevaarlijk afval - gerecycleerd of hergebruikt (kton) – België
- Totaal aantal ingezamelde/opgeknapte apparaten – Groep
- Aantal inbreuken op de policy's/Gedragscode onderzocht door het departement Investigations
- Aantal gevallen van klokkenluiden
- Cyber Security Resilience Index – Groep
- Aantal werkzoekenden die gesteund worden door onze initiatieven in België
- Percentage toegankelijke geteste toestellen (voor minstens 5 categorieën van handicap)

Op basis van ons beperkte nazicht, zoals beschreven in dit rapport, kwamen er geen elementen of feiten aan het licht welke ons doen geloven dat de Niet-Financiële Gegevens, zoals hierboven gedefinieerd, met betrekking tot Proximus zoals vermeld in het Geïntegreerd Jaarverslag 2021, in alle van materieel belang zijnde opzichten, niet zijn opgesteld in overeenstemming met de GRI standaarden en de interne richtlijnen van Proximus met betrekking tot de rapportering over duurzame ontwikkeling.

Verantwoordelijkheid van de raad van bestuur

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de Niet-Financiële Gegevens en de verwijzingen die daarnaar gemaakt worden in Geïntegreerd Jaarverslag 2021, evenals de verklaring dat de verslaggeving beantwoordt aan de vereisten van de GRI.

Deze verantwoordelijkheid omvat het kiezen en toepassen van gepaste meetmethoden ter voorbereiding van de Niet-Financiële Gegevens, voor de betrouwbaarheid van de onderliggende informatie en voor het gebruik van assumpties en redelijke schattingen. Bovendien is de raad van bestuur verantwoordelijk voor het ontwerpen, implementeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem en procedures relevant voor het opmaken van de Niet-Financiële Gegevens die geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten.

Aard en omvang van de opdracht

Onze verantwoordelijkheid bestaat uit het uitdrukken van een conclusie over de Niet-Financiële gegevens op basis van onze procedures. Onze werkzaamheden zijn verricht overeenkomstig de internationale norm International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, uitgegeven door de International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), teneinde aan te geven of er elementen of feiten aan het licht zijn gekomen welke ons doen geloven dat de Niet-Financiële gegevens, in alle van materieel belang zijnde opzichten, niet zijn opgesteld in overeenstemming met de van toepassing zijnde criteria.

Wij passen de International Standard on Quality Control 1 toe en handhaven bijgevolg een alomvattend systeem van kwaliteitscontrole, met inbegrip van gedocumenteerde beleidslijnen en procedures betreffende de naleving van ethische vereisten, professionele normen en toepasselijke wettelijke en reglementaire vereisten.

Gebruikmakend van deze standaard, zijn onze procedures erop gericht het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid over het feit dat de Niet-Financiële gegevens geen materiële afwijkingen bevatten. De procedures die in het kader van een beoordelingsopdracht gericht op het uitdrukken van een beperkte mate van zekerheid worden uitgevoerd, verschillen qua aard en timing van, en zijn minder uitgebreid dan bij een beoordelingsopdracht gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid, waardoor de mate van zekerheid die in het kader van een beperkte zekerheidsopdracht wordt verkregen, aanzienlijk lager is dan de zekerheid die zou zijn verkregen in het kader van een beoordelingsopdracht gericht op het uitdrukken van een redelijke mate van zekerheid.

De draagwijdte van onze werkzaamheden is beperkt tot de Niet-Financiële Gegevens met betrekking tot het jaar 2021 en omvatten enkel de weerhouden waarden in de rapportering gedefinieerd door Proximus. De draagwijdte van de rapportering omvat Proximus en haar dochterondernemingen Telindus-ISIT BV, Proximus Luxembourg SA en BICS NV (samen de "Groep"). De onderstaande verklaring is bijgevolg enkel van toepassing op deze Niet-Financiële Gegevens en niet op de overige gerapporteerde indicatoren en informatie opgenomen in het Geïntegreerd Jaarverslag 2021.

Onze opdracht is uitgevoerd op de gegevens die door Proximus NV van publiek recht zijn verzameld en die in het rapporteringsbereik zijn opgenomen. Onze conclusie heeft daarom alleen betrekking op deze Niet-Financiële Gegevens en niet op alle informatie die in Geïntegreerd Jaarverslag 2021 is opgenomen.

Onze belangrijkste beoordelingswerkzaamheden bestonden uit:

- Het verkrijgen van inzicht in de activiteiten van de Vennootschap, met inbegrip van de interne controles die relevant zijn voor het verzamelen van de informatie die gebruikt wordt om de Niet-Financiële Gegevens op te stellen. Dit omvatte gesprekken met het management van de Vennootschap dat verantwoordelijk is voor de operationele prestaties in de afdelingen die verantwoordelijk zijn voor de gegevens die ten grondslag liggen aan de Niet-Financiële Gegevens, die in de tabel hierboven vermeld worden;
- Het beoordelen van het risico op materiële afwijken van de Niet-Financiële Gegevens;
- Het uitvoeren van analytische procedures; en
- Het onderzoeken op steekproefbasis van interne en externe informatiebronnen en het uitvoeren van consistentiecontroles op de consolidatie van deze Niet-Financiële Gegevens.

Ons verslag is uitsluitend gericht aan de raad van bestuur van de Vennootschap, in zijn geheel, in overeenstemming met ISAE 3000. Onze opdracht werd verricht met het oog op het meedelen van verklaringen aan de vennootschap over de zaken die in dit verslag dienen te worden vermeld, en voor geen enkel ander doel. Voor zover de wet dit toelaat, aanvaarden wij geen aansprakelijkheid, noch aanvaarden wij aansprakelijkheid ten aanzien van anderen dan de Vennootschap en haar raad van bestuur voor onze opdracht, voor dit verslag, of voor de conclusies die wij hebben geformuleerd.

Onafhankelijkheid

Bij de uitvoering van onze opdracht hebben wij ons gehouden aan de onafhankelijkheids- en andere ethische vereisten van de Code of Ethics for Professional Accountants uitgegeven door de International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA), die gebaseerd is op de fundamentele beginselen van integriteit, objectiviteit, professionele bekwaamheid en zorgvuldigheid, vertrouwelijkheid en professioneel gedrag, en aan het Belgische wettelijke en regelgevende kader.

Getekend te Zaventem.

De commissaris

Deloitte Bedrijfsrevisoren BV

Vertegenwoordigd door Koen Neijens

Deloitte.

Deloitte Bedrijfsrevisoren/Réviseurs d'Entreprises BV/SRL
Registered Office: Gateway building, Luchthaven Brussel Nationaal 1 J, B-1930 Zaventem
VAT BE 0429.053.863 - RPR Brussel/RPM Bruxelles - IBAN BE86 5523 2431 0050 - BIC GKCCBEBB

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited