

## Grupi poliitika - Kvaliteet

### KVALITEEDIPOLIITIKA

Telia Company tutvustab uudsel viisil paremini ühendatud eluolu meie digitaalsete kogemuste, ühenduvuse ja taristu kaudu. Meil on ainulaadsed võimalused võtta ülesanne aidata tagada, et inimesed saaksid oma elus ühenduvusele tugineda ja seda usaldada.

Uudsel viisil tutvustamine on see, kuidas pakume paremini ühendatud eluolu. Pidevalt uuendusi juurutades esitame väljakutse, et saavutada enda, klientide, aktsionäride ja oma piirkonna ühiskonna jaoks paremaid tulemusi.

Meie eesmärgi keskmeks on vankumatu keskendumine klientidele. Selleks et mõista, mida „paremini ühendatud“ kontseptsioon inimestele tegelikult tähendab, ja seejärel tagada, et suudame sellega oma teenustes ja puutepunktides jätkusuutlikult hakkama saada.

Telia Company's kehtivad meie kõigi jaoks järgmised põhimõtted.

- Rakendame kliendiperspektiivi kõige suhtes, mida teeme, näiteks kliendiperspektiiv ja andmed ning kliendikesksed kujundusmetoodikad, et tagada teadlikkus, arvestamine ja keskendumine kliendikogemusele
- Toetame klientide ja töötajate teadmistel põhinevat kaasamise, koostöö ja innovatsiooni töökeskkonda
- Tagame oma toodete, teenuste ja pakkumiste toimivuse kujundusprotsessis ja kogu olelusringi jooksul, mis vastab klientide ootustele ja nõuetele või ületab neid
- Tagame tõhusad tööviisid, sealhulgas meie äriprotsesside e2e pideva täiustamise, alustades kliendikogemuse vaatenurgast
- Rakendame strateegia täitmiseks ühtset ja struktureeritud juhtimismeetodit, mis põhineb koostööl ja pideval täiustamisel
- Tagame vastavuse ajakohastele standarditele, seadustele ja määruste riikides, kus tegutseme



## KOHUSTUSED JA VASTUTUS

Käesolev Telia Company kontserni poliitika kohaldub ning on järgimiseks kohustuslik Telia Company ABs, selle tütarettevõtetes<sup>1</sup> ja ühisettevõtmistes<sup>2</sup> kõigile juhtidele, juhatuse liikmetele, ametnikele ja töötajatele. Lisaks teeb Telia Company jõupingutusi käesoleva poliitika põhimõtete ja eesmärkide edendamise ja kasutuselevõtu nimel teistes sidusettevõtetes, mida Telia Company ei kontrolli, ent kus tal on märkimisväärne mõju.

Kõik Telia Company juhatuse liikmed, kes alluvad vahetult Telia Company juhatuse esimehele, vastutavad selle eest, et käesolev Telia Company poliitika on nõuetekohaselt teavitatud ja rakendatud ning et tema vastutusvaldkonna töötajad oleks käesoleva Telia Company poliitikaga tuttavad ning järgiks seda.

Iga riigi tegevjuht vastutab selle eest, et kõik tegevjuhi geograafilises asukohas asuvad üksused oleksid selle kontserni poliitika vastu võtnud ja seda rakendanud.

## POLIITIKA RIKKUMINE

Telia Company töötaja, kes kahtlustab vastutustundliku äritegevuse koodeksi (*Code of Conduct*) või käesoleva kontserni poliitika rikkumist, on kohustatud teavitama sellest esmajärjekorras oma vahetut juhti, juhi juhti, personalijuhti või eetika- ja vastavuskordinaatorit või kasutama vihjeliini (*Speak-Up Line*). Asjaomane vihjeliin on saadaval Telia Company sise- ja välisveebis.

Telia Company sõnaselgelt keelab igasuguste vastumeetmete kasutamise inimeste suhtes, kes teavitavad rikkumistest. Spetsiifilised nõuded on leitavad kontserni vilepuhumist ja vastumeetmete kasutamata jätmist käsitlevas juhendis (*Group Instruction on Speak Up and Non-Retaliation*).

Kontserni poliitika rikkumine võib tuua kaasa distsiplinaarkaristuse, mis võib omakorda viia töösuhte lõpetamiseni.

## ERANDID

Kui peetakse vajalikuks kõrvalekaldumist või erandit sellest kontserni poliitikast, edastab riigipõhine tegevjuht küsimuse grupi nõukogule (*Group General Counsel*) ja dokumendi omanikule. Erandid peavad olema dokumenteeritud ja eelnevalt peab olema olemas ka kirjalik nõusolek.

Tütarettevõtete spetsiifiline vastav poliitika peab vastama käesolevale kontserni poliitikale, kohandades seda asjaomase äritegevusega, kohalike seadustega, kohalike olude ja keeltega.

<sup>1</sup> Kõik üksused, mille suhtes omab Telia Company AB enamussalust.

<sup>2</sup> Ühised tegevused, mille üle on Telia Company AB-l ühine kontroll ja juhtimisvastutus.



## KONTSERNI JUHTIMISRAAMISTIK

Käesolev kontserni poliitika kuulub Telia Company kontserni juhtimisraamistikku, mis sisaldab (ilma piiranguteta) järgmist.

- a) Vastutustundliku äritegevuse koodeks (*Code of Conduct*), eesmärgid ja väärtused, strateegia, kontserni poliitika ning tegevjuhule suunatud juhendid, mille on heaks kiitnud juhatus.
- b) Tegevjuhi otsused, tegevjuhi kinnitatud kohustuste ja volituste delegeerimine, tegevjuhi või kontserni funktsiooni vastutava juhi kinnitatud kontserni juhendi delegeerimine.
- c) Suunised, parimad tavad, protsesside kirjeldused, mallid või tööruitiinid, mis on välja töötatud kontserni funktsiooni juhi vastutusvaldkonnas.

