

# Deutsche Telekom Service GmbH

DEUTSCH ([see english version below](#))

Jährliche Grundsatzerklärung zur Menschenrechtsstrategie der Deutsche Telekom Service GmbH für das Geschäftsjahr 2023 mit Bezug zur Lieferkette gem. Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG).

Diese Grundsatzerklärung **ergänzt** die in unserem „[Menschenrechtskodex](#)“ veröffentlichten **Elemente unserer Menschenrechtsstrategie inkl. Verfahrensbeschreibung**, um die im Rahmen der Risikoanalyse(n) **im Jahr 2023** festgestellten prioritären menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken sowie die daraus abgeleiteten Erwartungen gegenüber unseren Mitarbeitenden und Zulieferern.

## **1. Festgestellte prioritäre menschen- und umweltbezogene Themenfelder mit potenziell negativen Auswirkungen in der Lieferkette<sup>1</sup>**

In den folgenden Themenfeldern sehen wir nach Durchführung der jährlichen Analyse die größten Risiken nachteiliger Auswirkungen auf Menschen und/oder Umwelt, die direkt oder indirekt im Zusammenhang mit unseren Geschäftsaktivitäten an unseren Standorten und in unseren globalen Lieferkette stehen.

### **1.1. Keine prioritären Risiken im eigenen Geschäftsbereich:**

Der eigene Geschäftsbereich umfasst ausschließlich eine Legaleinheit „Deutsche Telekom Service GmbH“ mit Sitz in Deutschland. Die relevanten Aktivitäten fokussierten sich auf die Erbringung von Kundenservicedienstleistungen incl. Call-Center Leistungen für Privat- und Geschäftskunden des Konzerns in Deutschland.

**Es wurden im Geschäftsjahr keine prioritären menschen- und/oder umweltbezogenen Risiken im eigenen Geschäftsbereich identifiziert.**

Aufgrund der bereits seit mehreren Jahren etablierten konzernweiten Sorgfaltspflichtenprozesse wurden Maßnahmen bereits umgesetzt, die etwaige abstrakte Risiken wirksam mitigieren. Nähere Erläuterungen haben wir in unserem „[Menschenrechtskodex](#)“ veröffentlicht und berichten jährlich u.a. in unserem „[Corporate Responsibility Bericht](#)“.

### **1.2. Risiken im Zuliefererbereich:**

Im Bereich der unmittelbaren Zulieferer wurden keine **hoch priorisierten Risiken** identifiziert.

Unabhängig von konkret ermittelten Risiken bei unseren unmittelbaren Zulieferern, betrachten wir die Branche der „Call-Center Serviceleistungen“ bei unseren Risikoanalysen zukünftig noch intensiver. Hier sind wir aufgrund öffentlich zugänglicher Berichte auf Missstände im Bereich der Arbeitsbedingungen aufmerksam geworden.

Unsere LkSG relevanten Risiken im **mittelbaren Zuliefererbereich** basieren auf den Ergebnissen anlassbezogener Risikoanalysen sowie bestehender Erkenntnisse aus den seit mehreren Jahren durchgeführten Sorgfaltpflichtenprozessen wie z.B. Auditierungen. In der Gesamtschau haben wir im Wesentlichen **hoch priorisierte Branchenrisiken** im Bereich der **Gewinnung von mineralischen Rohstoffen zur Herstellung** von Telekommunikationsprodukten **durch Subunternehmer** identifiziert: -

- **Missachtung von Arbeitsschutz und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren** § 2 II Nr. 5 LkSG
- **Verbot des Vorenthalten eines angemessenen Lohns** § 2 II Nr. 8 LkSG

Weil wir insbesondere in der mittelbaren Zuliefererkette im Bereich der Rohstoffbeschaffung (Konfliktmineralien) und deren Verarbeitung nur eine geringe Einflussmöglichkeit und Transparenz erlangen, schließen wir uns im Rahmen von Brancheninitiativen und Branchenstandards mit anderen Unternehmen zusammen z.B. der Initiative von Telekommunikationsunternehmen „[Joint Alliance for CSR \(JAC\)](#)“, um die Einflussmöglichkeit auf die Verursacher zu erhöhen.

## 2. Unsere Erwartungshaltung

In Kenntnis der unter 1. identifizierten Themenfelder und in Ergänzung und Bekräftigung der Inhalte unseres [Menschenrechtskodex](#), richten wir an alle, die in der **Deutsche Telekom Service GmbH** beschäftigt sind sowie unsere Zulieferer die folgenden LkSG-spezifischen Erwartungen:

### Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz

Als Arbeitgeber gewährleisten wir Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz für unsere Beschäftigten mindestens im Rahmen des anwendbaren Rechts und unterstützen eine ständige Weiterentwicklung zur Verbesserung der Arbeitswelt. Dies umfasst auch die Umsetzung von arbeitsorganisatorischen Maßnahmen zur Verhinderung übermäßiger körperlicher und geistiger Ermüdung in Bezug auf Arbeitszeiten und Ruhepausen. Wir halten die geltenden Vorgaben zur Arbeitssicherheit beim Einsatz von Beschäftigten aus Fremdfirmen ein.

### Angemessener Lohn

Wir achten das Recht auf eine faire und angemessene Entlohnung auf vertraglicher Basis, die sich an den jeweiligen gesetzlichen Mindestlöhnen am jeweiligen nationalen Arbeitsmarkt orientiert und es Beschäftigten ermöglicht, **einen angemessenen Lebensunterhalt im Sinne der anerkannten menschenrechtlichen Referenzinstrumente wie z.B. Internationale Menschenrechtscharta der Vereinten Nationen insbesondere Artikel 7 Buchstabe a Ziffer ii des Internationalen Paktes vom 19. Dezember 1966 über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte** zu sichern.

Gegenüber unseren **unmittelbaren Zulieferern**, mit denen eine vertragliche Beziehung besteht, gehen wir insbesondere folgende Verpflichtungen ein und etablieren angemessene Maßnahmen zu deren Umsetzung:

- Wir erwarten **seit vielen Jahren**, dass sie sich ebenfalls zur Achtung der Menschenrechte und Umweltbelange **bekennen und unsere dies bezogenen definierten Grundsätze und Erwartungen respektieren**, sich **risikobasiert zur Einrichtung angemessener Sorgfaltsprozesse verpflichten und diese Erwartungshaltung an ihre eigenen Lieferanten weitergeben**.

- Wir etablieren Abläufe- bei Bedarf gemeinsam mit den Zulieferern -, welche die **Überprüfung** der Einhaltung ermöglichen.
- Wir setzen uns insbesondere für **eine verantwortungsvolle Beschaffung von Rohstoffen** über die gesamte Lieferkette hinweg ein und verlangen von daher die **Einhaltung von Standards im Umgang mit Metallen, insbesondere Konfliktmineralien**. Wir unterstützen darüber hinaus insbesondere Initiativen zum Aufbau eines **weltweiten Systems zur Verfolgung der Herkunft von Mineralien** als sinnvollen Schritt zur Verbesserung der Transparenz in unserer gesamten Lieferkette.

Bonn, 14.12.2023

**Geschäftsführung Deutsche Telekom Service GmbH**

Dr. Feri Peter Abolhassan Pur-Moghaddam, Steffen Schlaberg, Albert Henn

ENGLISH

**Annual Policy Statement on the human rights strategy of Deutsche Telekom Service GmbH for the 2023 financial year in regard to its supply chain in accordance with the German “Act on Corporate due Diligence Obligations for the prevention of Human Rights Violations in Supply Chains” (*Supply Chain Due Diligence Act / Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz – LkSG*).**

This Policy Statement **complements** the elements of our human rights strategy incl. description of procedure published in our [“Code of Human Rights”](#), listing the priority human rights and environment-related risks identified on the basis of the risk analyses carried out in **2023** and the expectations we place on our employees and suppliers based on these risk analyses.

**1. Priority human rights and environment-related issues identified with a potentially negative impact in the supply chain<sup>7</sup>**

After carrying out our annual analysis, we consider that the following areas that are directly or indirectly related to our business activities at our sites and in our global supply chain represent the greatest risk of a negative impact on people and/or the environment.

**1.1. No prioritized risks in our own business area:**

Our own business area has included one legal entity „Deutsche Telekom Service GmbH“ with registered office in Germany. Our relevant activities were focused on the provision of customer services incl. Call-Center Services for private and business customers of Group Deutsche Telekom in Germany.

**In the financial year no prioritized human rights and/or environment related risks have been identified within our own business area.**

Due to the due diligence processes that have already been established throughout the Group for a number of years, measures have already been implemented that effectively mitigate potential abstract risks. We have published further details in the [“Code of Human Rights”](#), and we provide annual reporting including in our [„Corporate Responsibility Report“](#).

**1.2. Risks in regard to suppliers:**

In regard to our **direct suppliers**, we have identified **no high-priority risks**.

Irrespective of the specific risks identified at our direct suppliers, we will be taking an even closer look at the call center services sector in our future risk analyses. Here, publicly available reports have drawn our attention to abuses in the area of working conditions.

The risks we have identified that are relevant to the Supply Chain Due Diligence Act among our **indirect suppliers** are based on the results of ad hoc risk analyses and knowledge from the due diligence processes we have carried out for several years, such as auditing. In the overall assessment, we have identified **high-priority industry risks** related to **obtaining mineral resources for the manufacture** of telecommunications products **by subcontractors**:

- **disregarding occupational safety and work-related health hazards**, § 2 II no. 5 LkSG
- **prohibition of withholding an adequate living wage**, § 2 II no. 8 LkSG

We are aware that, in particular in our indirect supply chain in the area of raw material procurement (conflict minerals) and the processing of these, we have low levels of potential influence

and of transparency. We therefore join forces with other enterprises in sector initiatives and sector standards e.g. „[Joint Alliance for CSR \(JAC\)](#)“ in order to increase our ability to influence the entity responsible.

## 2. Our expectations

In our awareness of the areas identified in section 1, and in order to expand on and reinforce the content of our “[Code of Human Rights](#)”, we place the following expectations on all those who are employed by Deutsche Telekom Service GmbH and on our suppliers:

### Occupational safety and health protection at work

As an employer, we provide occupational safety and health protection at work for our employees that is at least compliant with applicable law, and we support ongoing developments aimed at improving the world of work. This includes the implementation of appropriate work organization to prevent excessive physical and mental fatigue in terms of working hours and rest breaks. We comply with the regulations on occupational safety when using employees from contractor firms.

### Adequate living wage

We respect the right to a fair and appropriate contractual remuneration that reflects the legal minimum wage on the national labor market and that, at the very least, provides employees with a decent standard of living livelihood in terms of the international reference tools e.g. „International Bill of Human Rights“ especially with regards to Article 7 letter a) number ii) of the „International Covenant on Civil and Political Rights“ from December 19<sup>th</sup> 1966.

We expect, in particular, the following obligations from direct suppliers with whom we have a contractual relationship, and we put appropriate measures in place to ensure that these obligations are met:

- For many years, we have expected our suppliers also to commit to respecting human rights and environmental concerns, and to observe our principles and expectations on these matters, to undertake to establish appropriate due diligence processes based on risk, and to pass on these expectations to their own suppliers.
- We establish review processes- if required together with the suppliers - that enable compliance with these expectations.
- We work in particular to ensure responsible procurement of raw materials throughout our supply chain, and therefore require compliance with standards on the handling of metals, especially conflict minerals. Beyond that, we support, in particular, initiatives aimed at creating a global system for monitoring the origins of minerals, which we consider a useful step towards improving transparency throughout our supply chain.

Bonn, 14.12.2023

**Board of Management, Deutsche Telekom Service GmbH**

Dr. Feri Peter Abolhassan Pur-Moghaddam, Steffen Schlaberg, Albert Henn