

Geïntegreerd jaarverslag **2024**



proximus
Group

Inhoudstafel

Voorwoord

Voorwoord van de CEO	
Voorwoord van de Voorzitter	

Overzicht van de Proximus Groep

Wie we zijn	
Trends en ontwikkelingen	
Missie	
Strategie en belangrijkste verwezenlijkingen	
Merken	
Waardecreatiemodel	
Overzicht governance	
Belangrijkste prestaties 2024	

Verslag over onze activiteiten

Activiteiten op de thuismarkten	
Internationale activiteiten	

Governance

Corporate governance verklaring	
Bezoldigingsverslag	
Regelgevend kader	

Duurzaamheidsverslag

Algemene informatie	
Milieu-informatie	
Sociale informatie	
Governance-informatie	

04 Managementrapport 230

05	Bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management	231
07	Het Proximus-aandeel	256
09	Risicobeheersverslag	263

Geconsolideerde jaarrekening 277

Verslagen van de auditors en verklaring van het management 410

Bijlagen 428

20	ESRS-index	429
25	Appendix B	458
26	TCFD-tabel	461
27	Bijdrage aan de SDG's	463

39

42

43	
54	
78	

84

85	
112	
156	
217	

Aanpak van de geïntegreerde rapportering 2024

Het doel van dit verslag is onze stakeholders te informeren over onze rol in de samenleving. Het geeft een overzicht van onze strategie en de vooruitgang die we hebben geboekt bij de verwezenlijking van onze doelstellingen. Daarnaast omvat het de volledige financiële, milieu- en sociale verslagen, de governance verklaring en toelichtingen.

De informatie in dit verslag heeft betrekking op de Proximus Groep, tenzij anders vermeld. De Proximus Groep omvat Proximus NV, zijn filialen evenals de belangen van de Groep in geassocieerde ondernemingen en joint ventures opgenomen volgens de vermogensmutatiemethode en gezamenlijke bedrijfsactiviteiten. Zie Toelichting 8 van de Geconsolideerde jaarrekening voor de lijst van filialen, geassocieerde ondernemingen, joint ventures en gezamenlijke bedrijfsactiviteiten. Proximus NV is een naamloze vennootschap van publiek recht die in België is geregistreerd.

Ons rapporteringsproces zorgt ervoor dat de duurzaamheidsgegevens die we publiceren evenwichtig, vergelijkbaar, nauwkeurig en betrouwbaar zijn en voldoen aan de verplichte vereisten van de richtlijn met betrekking tot **duurzaamheidsrapportering door ondernemingen (CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive)**. De structuur van het geïntegreerd jaarverslag van de Proximus Groep werd ontwikkeld in overeenstemming met de Europese standaarden voor duurzaamheidsverslaggeving (ESRS - European Sustainability Reporting Standards). Dit verslag, dat betrekking heeft op het boekjaar 2024, is ons eerste verslag dat voldoet aan de CSRD.

Dit verslag is opgesteld in overeenstemming met de huidige EU-richtlijn met betrekking tot de bekendmaking van niet-financiële informatie, voldoet aan de eisen van de EU-taxonomie en geeft aan hoe de aanbevelingen van de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) worden uitgevoerd.

Het verslag werd onafhankelijk gecontroleerd door Deloitte. De verslagen van Deloitte over de duurzaamheidsverslagen en de financiële informatie zijn opgenomen in de Verslagen van de auditors.

Proximus streeft ernaar zijn rapportering te verbeteren door zijn stakeholders hier voortdurend bij te betrekken. De belangrijkste sociale aspecten van het verslag worden gedeeld met de sociale partners, terwijl het volledige document aan de aandeelhouders wordt voorgelegd tijdens de Jaarlijkse Algemene Vergadering in april 2025.

Elk jaar beantwoordt Proximus vragenlijsten van ESG-ratingagentschappen zoals CDP, Sustainalytics en EcoVadis. Deze beoordelingen stellen ons in staat om onze prestaties te monitoren en acties te bepalen om milieu-, sociale en governance-criteria (ESG - Environmental, Social and Governance) nog verder in te bedden in onze processen, policy's, strategie en roadmaps. In 2024 kreeg Proximus een A-score van het CDP in de categorie Klimaat, en de EcoVadis Platinum-medaille.

Voorwoord van de CEO en de Voorzitter



Wij zetten ons in voor de lange termijn

Beste lezer,

2024 stond in het teken van een snel veranderende markt, gekenmerkt door toenemende concurrentie en de verwachting van ingrijpende veranderingen in de marktstructuur. Ondanks deze uitdagingen hebben we uitzonderlijke operationele prestaties neergezet en sterke financiële resultaten behaald, terwijl we fors hebben geïnvesteerd in onze toekomst.

We hebben verder gewerkt aan onze ambitie om België te voorzien van de beste netwerken. Dit deden we door de verdere uitrol van ons fibernetwerk, dat ultrasnelle connectiviteit voor de komende decennia zal garanderen. In de Benelux was ons succes ook te danken aan onze multimerkenstrategie en de groei van onze IT-diensten. Internationaal versterken de overname van Route Mobile en de oprichting van Proximus Global ons streven naar duurzame groei, waardoor we niet alleen in de nabije toekomst, maar ook op langere termijn beter kunnen inspelen op marktontwikkelingen. Aan de basis van dit alles ligt onze wil om een voorloper te blijven op het gebied van innovatie, met name in AI en cybersecurity. Hierdoor kunnen we blijvend het verschil maken en de klantenervaring, ons aanbod en onze efficiëntie binnen de hele Groep verder verbeteren.

De beste netwerken

Dankzij de inzet van onze medewerkers en partners hebben we in 2024 aanzienlijke vooruitgang geboekt met onze netwerkambities. In de zomer overschreden we de mijlpaal van twee miljoen woningen en bedrijven die op fiber kunnen worden aangesloten. Opmerkelijk is dat de helft van deze aansluitingen in de afgelopen twee jaar is gerealiseerd, wat aantoont dat we grote stappen hebben gezet op het vlak van efficiëntie en capaciteit. Eind vorig jaar bereikten we, samen met onze partners, een dekking van meer dan 42% 'fiber in the street' in België. We blijven ook werken aan 5G-dekking in heel België tegen 2026. Dankzij het extra spectrum dat we in 2022 hebben verworven, kunnen we onze klanten een mobiel netwerk van de hoogste kwaliteit bieden. Deze aanzienlijke investeringen ondersteunen ons engagement op de lange termijn tegenover de Belgische samenleving, ondanks het feit dat we, in tegenstelling tot andere Europese landen, slechts beperkte overheidssteun ontvangen.

Uitstekende commerciële resultaten

Dankzij onze investeringen in fiber en 5G versterken we ons productleiderschap voor internet en mobiele diensten. In combinatie met onze voortdurende focus op klantenervaring hebben deze inspanningen een positieve impact op de perceptie van onze merken op de thuismarkten. Deze uitstekende commerciële dynamiek ondersteunde onze sterke financiële resultaten, waardoor we onze verwachtingen in 2024 twee keer konden optrekken. De omzet en de ebitda op de thuismarkten en de groepsebitda stegen respectievelijk met 3,40%, 2,80% en 3,10%. Dit maakt ons, ondanks een uiterst competitieve thuismarkt, tot een van de snelst groeiende traditionele spelers in Europa.

Samenwerken om gigabitnetwerken sneller en breder uit te rollen

Eind 2023 verklaarden de sectorregulator - het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) - en de Belgische Mededingingsautoriteit open te staan voor samenwerkingsovereenkomsten tussen operatoren voor de uitrol van fibernetwerken. Samenwerking met andere partijen moet ons in staat stellen toegang tot gigabitnetwerken uit te breiden naar minder dichtbevolkte gebieden, overbodige infrastructuur te verminderen en openbare werken tot een minimum te beperken. In juli 2024 ondertekenden we een Memorandum of Understanding (MoU) met Wyre/Telenet en Fiberklaar om samen te werken aan de fiberuitrol in Vlaanderen. Deze aanpak zou moeten zorgen voor een snellere en bredere fiberdekking en een oplossing bieden om iedereen in landelijke gebieden toegang tot gigabitnetwerken aan te bieden. Eind 2024 werkten de partijen intensief verder aan de overeenkomst, met de verwachting tegen de zomer van 2025 te landen.



Het vertrouwen in de digitale wereld versterken

We zetten ons ook in voor een veilige digitale wereld. We investeren voortdurend in de bescherming van onze netwerken en kritieke infrastructuur tegen mogelijke aanvallen. Wij zijn een belangrijke speler in het overheidsproject **'StopPhishing'**, dat platformen ontwikkelt om phishing en frauduleuze praktijken tegen te gaan. Dankzij een co-investering hebben wij een op AI gebaseerde oplossing geïmplementeerd om onze klanten te beschermen tegen frauduleuze e-mails en sms'en. Hierdoor worden gemiddeld 15 miljoen frauduleuze berichten per maand geblokkeerd. In 2024 hebben wij deze aanpak uitgebreid naar oproepen met onze oplossing **Call Shield**, waarmee maandelijks meer dan 200.000 frauduleuze internationale oproepen worden geblokkeerd.

Groeiambities

We bouwen aan onze toekomst door internationaal uit te breiden en de activiteiten van de Groep te diversifiëren. De overname van Route Mobile was een cruciale stap in onze ambitie om een wereldleider te worden op het gebied van digitale communicatie. In december volgde een nieuwe belangrijke mijlpaal met de oprichting van Proximus Global, waarin we onze internationale activiteiten hebben gebundeld. Deze nieuwe organisatie vereenvoudigt onze structuur en governance, stimuleert commerciële groei en benut het diverse talent en de wereldwijde aanwezigheid van de Groep. Op de thuismarkten lanceerden we in juli 2024 Proximus NXT IT, een entiteit waarin al onze IT-activiteiten voor B2B-klanten gecentraliseerd zijn. Dit nieuwe filiaal stelt ons in staat om sneller en efficiënter op maat gemaakte IT-oplossingen te leveren en positioneert ons optimaal om het groeipotentieel van deze markt aan te boren.

Cultuur, talenten en vaardigheden

In onze sector zijn innovatie en wendbaarheid essentieel om marktleider te blijven. Om ervoor te zorgen dat onze medewerkers blijven, investeren we actief in bijscholings- en omscholingsprogramma's. Dit is cruciaal om duurzame tewerkstelling te garanderen en te zorgen voor jobs die duurzaam en toekomstzeker zijn voor Proximus en zijn medewerkers.

Bovendien is onze onderneming begonnen aan haar transformatie tot een internationale groep. We willen een nieuwe bedrijfscultuur creëren die onze medewerkers in België en hun internationale collega's met elkaar verbindt. Dit zal een uitdaging zijn, maar we hebben hiervoor een eerste stap gezet met de oprichting van Proximus Global.

Aandelenkoers

Tot slot wil ik even stilstaan bij de evolutie van onze aandelenkoers, die eind 2024 bijzonder veel aandacht kreeg in de media. De afgelopen jaren kregen de Belgische telecombedrijven te maken met een forse daling van de aandelenwaarde, vooral als gevolg van zware investeringen in netwerken van de toekomst en de aankondiging van de komst van een nieuwe marktspeeler. Omdat België achterliep met de uitrol van fiber, versnelde Proximus zijn plannen om zo de achterstand op zijn Europese sectorgenoten in te halen. Dit vergde aanzienlijke investeringen op korte termijn, met het oog op rendement op lange termijn. In 2024 bleef het Proximus-aandeel overschaduwd door deze hoge investeringen en bedenkingen over veranderingen van de marktstructuur. De fundamenten van Proximus bleven echter sterk. Zoals in dit verslag staat, hebben we aanzienlijke vooruitgang geboekt voor alle pijlers van onze bold2025-strategie. We hebben waarde op lange termijn gecreëerd, terwijl we op korte termijn uitstekende operationele resultaten hebben neergezet.

Ik heb er vertrouwen in dat het Proximus-team deze koers zal aanhouden en ons meerjareninvesteringsplan standvastig zal blijven uitvoeren, want op lange termijn zal dit vruchten afwerpen voor al onze stakeholders en de digitale samenleving.

#thinkpossible



Guillaume Boutin
CEO

Nota voor de lezer:

Op 7 februari 2025, vóór de afronding van dit jaarverslag, kondigde de Proximus Groep aan dat zijn CEO, Guillaume Boutin, het bedrijf rond half mei 2025 zal verlaten. Dit verslag belicht de activiteiten en prestaties van het bedrijf onder leiding van Guillaume Boutin voor de rapporteringsperiode 2024.

Beste lezer,

Ik schrijf deze inleiding op 31 december 2024.

In het voorliggend jaarverslag 2024 leest u dat Proximus, samen met al zijn medewerkers, voor een bijzonder sterk jaar heeft gezorgd. In 2024 werden in moeilijke omstandigheden uitstekende operationele en financiële resultaten neergezet waar we bijzonder fier op zijn. Onze techniekers, onze mensen in de shops, onze accountmanagers, onze IT- en cybersecurity specialisten, onze ondersteunende diensten, allen zijn ze tot het uiterste gegaan. De cijfers zijn dan ook indrukwekkend. Alle bedragen en parameters worden in dit jaarverslag verder uitvoerig toegelicht.

En toch is de waardering van het aandeel nooit zo laag geweest.

Dit is de paradox van een beursgenoteerde telecom-onderneming die investeert in een langetermijnstrategie, van een overheidsonderneming die op alle vlakken haar grenzen verlegt, van een nationale kampioen die internationaal wil groeien. Bij elke transformatie is een heldere visie en voldoende continuïteit noodzakelijk. De Raad van Bestuur heeft daarbij CEO Guillaume Boutin en zijn team unaniem en met overtuiging gesteund¹.

Bij elke reconversie moeten bakens verzet worden. Daarom kijken we in 2025 uit naar:

1. een nieuwe regering die met één stem spreekt en als meerderheidsaandeelhouder via SFPIM haar strategie bepaalt in overleg en met respect voor de onderneming zelf;
2. de Belgische regulatoren (BIPT en BMA) die het juiste kader bevestigen om de zeer zware investeringen in glasvezel voor alle Belgen snel haalbaar en betaalbaar te maken, aansluitend op de eerste akkoorden tussen de operatoren die hen al werden voorgelegd;
3. de start van het geïntegreerde Proximus Global dat vanaf 1 januari 2025 de historische sterktes van BICS, Telesign en Route Mobile bundelt in één wereldwijde aanbieder van digitale communicatiediensten;
4. de weerbaarheid van Proximus die op de nationale markt de verhoogde concurrentiestrijd wil winnen, ongeacht het discriminerende voordeel dat aan een vierde telecomspeler werd gegund.

Het wordt dus een bijzonder uitdagend jaar en we zullen er alles aan doen om voormelde bakens positief te zien kantelen, in het voordeel van Proximus en zijn groeiend aantal klanten.

Bij het einde van mijn 12-jarig mandaat ben ik bijzonder fier op de enorme ontwikkeling die Proximus heeft gekend en ook op de keuzes die voor de toekomst zijn gemaakt. Proximus biedt de beste diensten aan al zijn klanten zowel op mobiel (5G-) als vast (fiber-) netwerk. Proximus is naast een telecomonderneming met Proximus NXT ook een IT-speler voor alle ondernemingen en overheidsinstanties. Proximus is het leidinggevende bedrijf inzake cybersecurity. Proximus is een belangrijke speler in het Belgische innovatie-ecosysteem. Proximus is in onze nieuwe wereldeconomie een belangrijke leverancier van globale en veilige digitale communicatiediensten. Proximus is toegewijd om zijn ESG-verbintenissen (Environment-Social-Governance) na te komen.

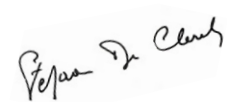
Daarom verdienen alle medewerkers, zonder uitzondering, onze grootste waardering en dank. In een klimaat van sociale vrede is een Belgische overheidsregie gemuteerd naar een performant wereldbedrijf. In een publiek-privaat model, van koperdraad naar glasvezel, van hardware naar software, van lokaal tot globaal, alles samen een voorhoede-bedrijf dat we ook in de toekomst in België willen verankerd zien.



1 De Voorzitter van de Raad van Bestuur schreef zijn voorwoord eind december 2024. Op 7 februari 2025, vóór de afronding van dit jaarverslag, kondigde de Proximus Groep aan dat zijn CEO, Guillaume Boutin, het bedrijf rond half mei 2025 zal verlaten.

Dit verhaal zullen we blijven herhalen – ook bij al onze aandeelhouders – omdat we overtuigd zijn van de vele mogelijkheden en kansen die we op ons pad nog zullen aantreffen. We willen alle inwoners van België blijven dienen door hen de meest performante telecom- en IT-diensten aan te bieden, maar we willen ook onze kennis en ervaring gebruiken om de wereldwijde technologische ontwikkelingen te volgen en daarin als Belgisch bedrijf een prominente rol te spelen.

Dit is een gewettigde ambitie in een wereld die we al altijd hebben willen verbinden.



Stefaan De Clerck
Voorzitter Raad van Bestuur

Overzicht van de Proximus Groep

Wie we zijn	10
Trends en ontwikkelingen	10
Missie	11
Strategie en belangrijkste verwezenlijkingen	11
Merken	14
Waardecreatiemodel	17
Overzicht governance	20
Belangrijkste prestaties 2024	25



Wie we zijn

De Proximus Groep (Euronext Brussel: PROX) is een toonaangevende leverancier van toekomstzekere **connectiviteits-, IT- en digitale diensten** in de Benelux en biedt ook **digitale communicatiediensten** aan op wereldwijde markten.

Met bijna een eeuw ervaring in het verbinden van de Belgische samenleving, bedienen we dagelijks meer dan 2,8 miljoen residentiële klanten en bijna 450.000 bedrijven in heel België. Als een belangrijke economische speler nemen we elke gelegenheid te baat om de wereld om ons heen positief te beïnvloeden. De investeringen die we doen in onze open vaste en mobiele netwerken zijn cruciaal voor de groei van de Belgische economie en de ontwikkeling van nieuwe digitale ecosystemen en innovatieve oplossingen.

Internationaal wil de Proximus Groep een wereldleider in digitale communicatie worden. Eind 2024 richtte de Groep **Proximus Global** op, waarbij het zijn drie internationale filialen – BICS, Telesign en Route Mobile – samenbracht onder één gemeenschappelijke noemer. Door in te zetten op de wereldwijde connectiviteit van BICS, het leiderschap van Telesign in digitale identiteit en de expertise van Route Mobile in kanalen voor klantenbetrokkenheid, biedt Proximus Global naadloze end-to-end oplossingen aan om klanten te verbinden, betrekken en beschermen tijdens elke stap van hun digitale communicatietraject.

Onze 13.862 medewerkers dragen actief bij aan de ontwikkeling van een eerlijke, betrouwbare en inclusieve digitale wereld, met oog voor duurzame groei ten voordele van al onze stakeholders.

Trends en ontwikkelingen die de telecom- en ICT-markt beïnvloeden

Marktdynamiek in België

In 2024 toonde de Belgische economie zich veerkrachtig ondanks de onzekere omstandigheden, met een toenemend negatief consumentenvertrouwen en een laag ondernemersvertrouwen. De inflatie bleef aanzienlijk hoger dan in de rest van Europa. Kmo's bleven zich zorgen maken over de economie, late betalingen en winstgevendheid.

Vooruitlopend op het toenemende dataverbruik doen telecomoperatoren enorme structurele investeringen in hoogwaardige vaste en mobiele netwerken. Deze hebben betrekking op een uitgebreide uitrol van fiber, de uitbreiding van 5G-netwerken en upgrades van coaxinfrastructuur.

Tegelijkertijd wordt de Belgische marktstructuur competitiever door de komst van de nieuwe netwerkoperator DIGI Communications Belgium. Daarnaast breiden Telenet en Base hun activiteiten uit naar het hele land door de Waalse markt te betreden, terwijl de integratie van VOO in Orange Belgium ook in Wallonië vordert.

Toegenomen toepassing van generatieve AI

Generatieve AI zorgt voor een snelle transformatie van verschillende bedrijfstakken door de productiviteit te verhogen en innovatie te stimuleren. Het gebruik ervan is sterk toegenomen in tal van sectoren. Naarmate de technologieën evolueren, zijn er aanzienlijke investeringen in ICT-infrastructuur nodig om nieuwe use cases mogelijk te maken en gegevensbeveiliging te garanderen.

Geopolitieke context

Geopolitieke spanningen, gewapende conflicten, toenemende cyberdreigingen en instabiliteit op wereldvlak benadrukken de nood aan sterkere cyberbeveiliging, bescherming van gegevens en digitale soevereiniteit.

Regelgevende context

De complexiteit van de wettelijke en regelgevende omgeving waarin Proximus actief is, neemt toe als gevolg van toegenomen verplichtingen. Meer informatie is opgenomen in het Regelgevend kader.

Missie

De missie van Proximus, '**Vastberaden bouwen aan een betrouwbare, digitale wereld die de samenleving doet groeien**', vat het DNA van ons bedrijf samen.

Ze steunt op drie dimensies: we bouwen actief aan een digitale wereld (1) en spelen een unieke rol in het waarborgen van de betrouwbaarheid (2), veiligheid en soevereiniteit van de digitale samenleving. Door te investeren in digitale toegankelijkheid en inclusie, en door actie te ondernemen als antwoord op de opwarming van de aarde, zullen personen, gezinnen, bedrijven en overheden zich volledig kunnen ontplooiën en zal de samenleving (3) daarvan de vruchten kunnen plukken.

Onze missie dient ook als kompas dat ons leidt in alles wat we doen en onze negen ESG-verbintenissen (Environmental, Social, Governance) definieert, waarin we onze maatschappelijke doelstellingen vastleggen. In 2024 hebben we voor het eerst gerapporteerd in overeenstemming met de CSRD, wat een belangrijke ommekeer betekent in onze rapportering over deze ESG-verbintenissen en onze transparantie en verantwoordingsplicht vergroot.

Meer informatie is opgenomen in het Duurzaamheidsverslag.

Strategie en belangrijkste verwezenlijkingen

Proximus heeft zijn **bold2025**-strategie vormgegeven door zijn missie centraal te stellen en zijn ESG-verbintenissen erin te verankeren. De strategie steunt op drie uitzonderlijke sterktes: onze medewerkers, ons gigabitnetwerk en onze technologische troeven. Ze stellen ons in staat om op lange termijn waarde te creëren voor onze klanten, de samenleving en onze aandeelhouders.

Hieronder een visuele weergave van onze strategie:



Internationale expansie

De voorbije jaren heeft de Proximus Groep zijn internationale activiteiten aanzienlijk uitgebreid.

Met de verwerving van de volledige eigendom van Telesign en BICS kreeg de Groep in 2021 toegang tot nieuwe markten buiten zijn traditionele carrieractiviteiten, wat leidde tot een gestage organische groei. Het verwerven van een meerderheidsbelang in Route Mobile, die in mei 2024 werd afgerond, maakte de weg vrij om op wereldschaal actief te zijn en een van de **wereldwijde leiders op de CPaaS¹ en digitale identiteitsmarkten** te worden.

Op 17 december 2024 kondigde de Proximus Groep de oprichting aan van **Proximus Global**, dat zijn internationale activiteiten overkoepelt. Met de lancering op 1 januari 2025 zal deze nieuwe organisatie de organisatiestructuur en governance kunnen vereenvoudigen dankzij één gestroomlijnd bedrijfsmodel en een eengemaakt wereldwijd leiderschapsteam. Proximus Global zal opportuniteiten voor commerciële groei stimuleren, het diverse talent en de wereldwijde aanwezigheid van de Groep benutten en de ontwikkeling van een wereldwijde leider in digitale communicatie vergemakkelijken. Tegelijkertijd wordt Proximus Global voorbereid om deze waarde te verzilveren.

Technologische en geografische synergieën

De Proximus Groep biedt een uitgebreid productgamma aan dat de **volledige waardeketen van digitale communicatie** beslaat – van P2P voice en messaging (van persoon tot persoon) tot CPaaS en digitale identiteit – en zo veilige en betrouwbare digitale ervaringen mogelijk maakt en de klantenbetrokkenheid wereldwijd verbetert. De Groep kan nu een breed scala aan klanten bedienen: van grote digitale platformen en marktleiders in diverse sectoren tot kleinere ondernemingen.

De aanwezigheid van Telesign in Amerika, Europa en Latijns-Amerika, in combinatie met de aanwezigheid van Route Mobile in Azië, Afrika en het Midden-Oosten, versterkt Proximus als een echte wereldwijde speler. Met activiteiten in meer dan 180 landen zijn we goed gepositioneerd om toekomstige wereldwijde uitdagingen aan te gaan.

1 CPaaS staat voor Communications Platform as a Service. Het is een cloud-gebaseerde technologie waarmee bedrijven realtimecommunicatiefuncties zoals spraak, video en berichten kunnen integreren in hun applicaties door middel van API's (Application Programming Interface). CPaaS maakt communicatie op maat mogelijk, zonder de noodzaak om een volledig nieuwe backend te bouwen.

Key Performance Indicators

De onderstaande tabel laat onze voortgang zien op weg naar onze ambities voor 2025 en verder:

	Ambities op 3 jaar	Status 2023	Status 2024
 Het beste gigabitnetwerk in België uitrollen	50% fiberdekking tegen eind 2025 (> 3 miljoen aansluitbaar)¹ % van alle Belgische woningen en bedrijven zijn aansluitbaar % 'fiber in the street' ² -dekking	29% 34%	>37% >42%
	100% indoor 5G-dekking in 2025¹ % indoor dekking	40%	67,6%
 Technologische instrumenten ontwikkelen om digitale ecosystemen te creëren	~ € 70 miljoen vermindering van de TCO (Total Cost of Ownership) voor IT tegen 2025¹ Goed op schema	op schema	op schema
	Behoud van een hoog niveau van cybersecurity weerbaarheid² Weerbaarheidsindex voor cybersecurity ⁴	95,9%	99%
 Een motiverende cultuur met stimulerende werkmethodes bevorderen	Personeelsengagement bereiken van > 75% tegen 2025¹ Personeelsengagement	77%	76%
	Toename % vrouwen in topmanagementfuncties³ % vrouwen in een topmanagementfunctie	24%	25%
	Tegen 2025 zal 95% van de medewerkers minstens 5 opleidingsdagen/jaar hebben gevolgd¹ % van de medewerkers heeft minstens 5 opleidingsdagen gevolgd	63%	82%
 Klanten verblijven met een ongeëvenaarde ervaring	De nummer 1 zijn qua NPS in de respectieve segmenten² NPS residentiële convergente klanten (internet + TV + postpaid) NPS Scarlet NPS Mobile Vikings	+11 +17 +42	+13 +22 +46
	Meer dan 1 miljoen fiberaansluitingen (residentiële en bedrijfsklanten)¹ Fiberaansluitingen	397.000	564.000
	Groei van de omzet op de thuishanden² % groei van de omzet op de thuishanden op jaarbasis	4,2%	3,4%
 Nationaal en internationaal winstgevend groeien dankzij onze sterke merken	Groei van de EBITDA op de thuishanden vanaf 2024 en terugkeer van de EBITDA op het niveau van 2022 in 2025² % groei van de EBITDA op de thuishanden op jaarbasis, beter dan verwacht	-1,7%	2,8%
	Meer dan 35% van de omzet van Enterprise uit IT² % van de omzet van Enterprise uit IT	33%	22,3%
	De internationale directe marge laten groeien met een hoog enkelcijferig CAGR³ % groei van de internationale directe marge op jaarbasis	4,9%	5,2%
 Werken aan een inclusieve samenleving en de bescherming van het milieu	Net zero bereiken tegen 2040³ % CO2-uitstoot voor scope 1+2 op jaarbasis % CO2-uitstoot voor scope 3 op jaarbasis	-13% +1%	-16% +0,5%
	Echt circulair zijn tegen 2030³ Opgeknapt vaste toestellen Ingezamelde mobiele toestellen	799.432 128.002	935.378 140.587
	Bijdragen aan digitale inclusie in België³ Personen opgeleid via projecten voor digitale inclusie	15.515	15.138

¹ Proximus NV

² Proximus - thuishanden

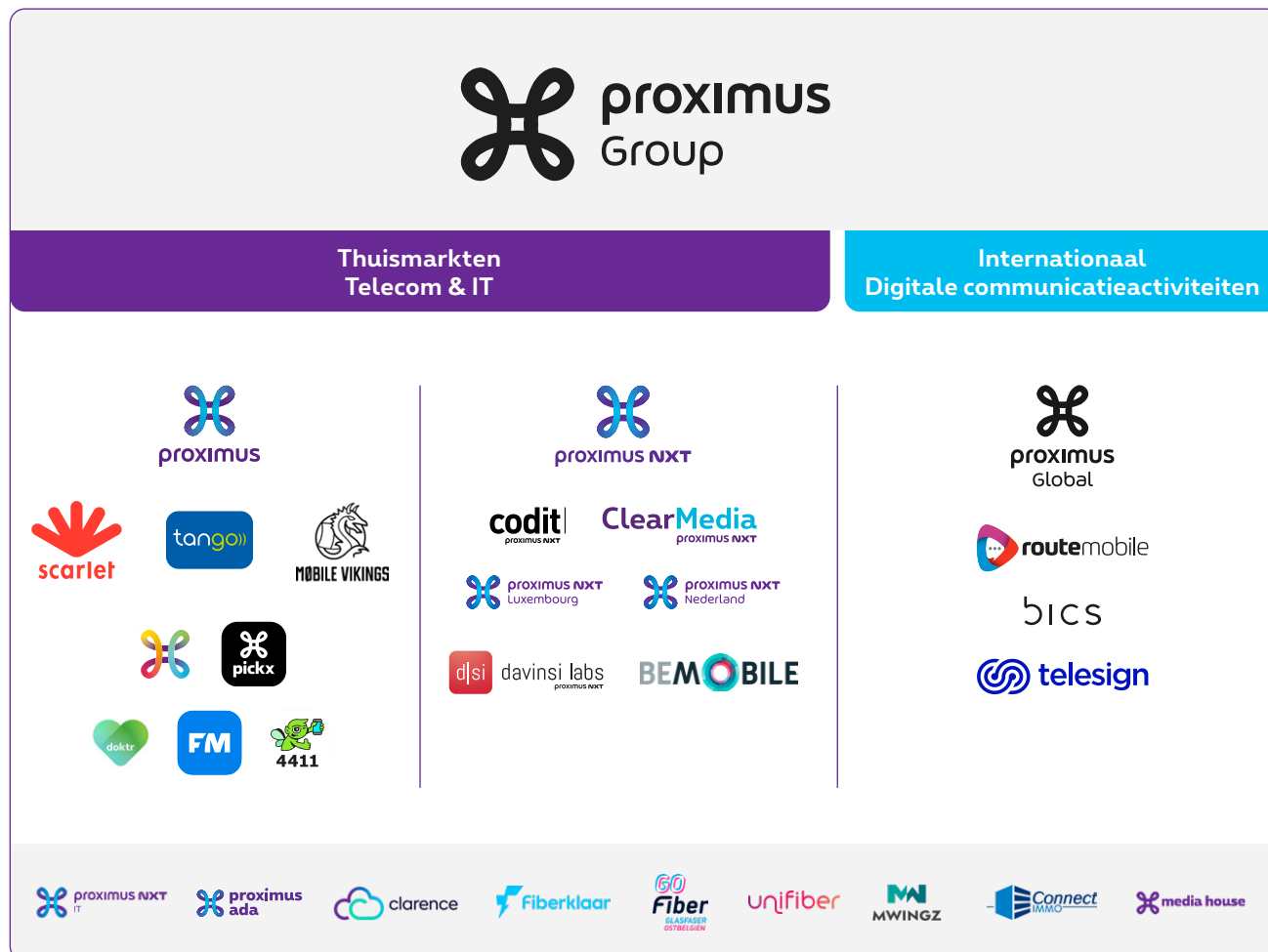
³ Proximus Groep

⁴ De Cyber Security Resilience Index geeft de verhouding weer tussen: [het aantal belangrijke incidenten waarvoor een zichtbare bedrijfsimpact werd voorkomen dankzij adequate beveiligingsmaatregelen of waarvoor het CSIRT snel kon ingrijpen om de impact te beperken] op [het totale aantal belangrijke incidenten]. Deze index wordt berekend op groepsniveau, exclusief BICS, Telesign en Route Mobile.

Merken

De Proximus Groep is onderverdeeld in twee afzonderlijke segmenten:

- **het segment van de thuismarkten:** onze telecom- en IT-activiteiten in België, Nederland en Luxemburg;
- **het internationale segment:** onze wereldwijde digitale communicatieactiviteiten.



Segment van de thuismarkten - Residentiële markt

Proximus is ons referentiemerken in België en de leider in geconvergeerde connectiviteitsdiensten. Met Proximus helpen we onze klanten om het maximum te halen uit de digitale wereld dankzij onze uitstekende connectiviteitsoplossingen, innovatieve digitale platformen en een superieure servicebenadering.

Scarlet is een merk 'zonder franjes' voor klanten die op zoek zijn naar eenvoudige oplossingen tegen de voordeligste prijzen. Scarlet maakt kwaliteitsvolle connectiviteit thuis en onderweg betaalbaar voor iedereen.

Mobile Vikings is een 100% digitaal merk dat zowel mobiele telefonie als internet thuis aanbiedt. Zijn performante en concurrentieel geprijsde oplossingen spreken jonge (en zich jong voelende), digitaal onderlegde klanten aan.

Tango is de grootste alternatieve operator in Luxemburg en biedt vaste en mobiele telefonie, internet en televisiediensten aan residentiële klanten en kleine bedrijven aan.

Met de **Proximus+** app kan de klant zijn producten en diensten beheren en beschikt hij over diensten die het dagelijkse leven vereenvoudigen.

Pickx is het digitale televisieplatform van Proximus dat live televisie, streaming en video op aanvraag aanbiedt, beschikbaar op alle schermen van de klanten (smartphone, televisie, laptop en tablet).

Doktr is een veilige en gebruiksvriendelijke videoconsultatiedienst voor patiënten en professionele zorgverleners.

De mobiliteitsapp **4411** en de navigatie-app **Flitsmeister** zijn diensten die de dagelijkse mobiliteit van reizigers verbeteren.

Segment van de thuismarkten - Bedrijvenmarkt

Proximus NXT is het convergente overkoepelende B2B ICT-merk van Proximus voor de Benelux. Samen met zijn ecosysteem van partners en filialen helpt Proximus NXT bedrijven om de complexiteit van de digitalisering, zoals artificiële intelligentie, mixed reality en cloudificatie, op een veilige en duurzame manier aan te pakken door gebruik te maken van zijn unieke expertise in managed IT services en geavanceerde connectiviteit.

Proximus NXT Luxembourg is marktleider in ICT- en telecomdiensten in Luxemburg. Zijn expertisegebieden omvatten ICT-infrastructuur, cloud, fintechoplossingen, cybersecurity, bedrijfsapplicaties, managed services en telecomdiensten.

Proximus NXT Nederland is een strategische IT-serviceprovider die zich richt op het bouwen van veilige en betrouwbare ICT-infrastructuren. Het is gespecialiseerd in netwerken, cloud, cybersecurity, data en AI om organisaties te helpen hun digitale transformatie te versnellen en bedrijfscontinuïteit te garanderen.

Codit ontwerpt, bouwt en beheert datagestuurde cloudoplossingen. Codit verbindt en aggregiert de gegevens van apps, objecten en systemen en zet deze om in waarde voor bedrijven.

Davinsi Labs is een van de toonaangevende spelers op het gebied van digitale beveiliging en intelligencediensten in de Benelux. Het biedt cyberbeveiligings- en intelligenceoplossingen waardoor ondernemingen gewapend zijn tegen cyberaanvallen.

ClearMedia biedt oplossingen zoals Infrastructure as a Service (IaaS), cybersecuritydiensten en digitale werkplekoplossingen op maat van de kmo-markt.

Be-Mobile is gespecialiseerd in slimme mobiliteitsoplossingen voor overheden, wegbeheerders, autofabrikanten en bedrijven.

Internationaal segment

BICS maakt wereldwijde communicatie mogelijk voor telecomoperatoren en bedrijven over de hele wereld door mensen, applicaties en dingen over de grenzen heen met elkaar te verbinden. Het bedrijf biedt oplossingen gaande van wereldwijde spraak en messaging tot roaming en fraudepreventie, IoT en cloudcommunicatie. BICS is een van de belangrijkste wereldwijde spraakcarriers en de grootste

aanbieder van mobiele datadiensten wereldwijd. Het heeft zijn hoofdzetel in Brussel en is sterk vertegenwoordigd in Europa, Afrika, Noord- en Zuid-Amerika, Azië en het Midden-Oosten.

Telesign is gevestigd in de VS en is een snelgroeiende leider gespecialiseerd in oplossingen voor digitale identiteit en programmeerbare communicatie. Het levert diensten aan acht van 's werelds tien grootste digitale bedrijven. Telesign helpt bedrijven te connecteren met hun klanten, online gebruikers te beschermen en hen te verdedigen tijdens het volledige klantentrajec. Het bedrijf biedt diensten aan in meer dan 180 landen.

Route Mobile, met hoofdzetel in India, is een toonaangevende wereldwijde leverancier van cloudcommunicatiediensten, gespecialiseerd in CPaaS-oplossingen. Het uitgebreide product- en dienstenaanbod omvat sms, OTT messaging, chatbots, spraak, e-mail, sms-filtering, analytics en monetisatie. Het bedrijf is actief in meer dan 20 landen en bedient meer dan 3.000 zakelijke klanten.

Andere merken

Proximus NXT IT is een in IT-diensten gespecialiseerde organisatie die zich toelegt op het leveren van end-to-end geïntegreerde IT-oplossingen, zoals consultancy, implementatiediensten en managed services in de hele Benelux. Het is gestructureerd rond vijf technologische kernactiviteiten: Security, Networking, Cloud, Workplace en Data & AI.

Proximus Ada, een 100%-filiaal van Proximus, is het eerste Belgische center of excellence dat artificiële intelligentie en cybersecurity combineert. De expertise van Proximus Ada staat ten dienste van de verschillende entiteiten van de Groep en komt dus ook hun klanten ten goede.

Clarence, een joint venture tussen Proximus NXT Luxembourg en LuxConnect, wil een gedeconnecteerde soevereine cloud op de markt brengen op basis van het GDCH-aanbod (Google Distributed Cloud Hosted) voor onze professionele klanten in de Benelux.

Fiberklaar, een 100%-filiaal van Proximus, staat in voor de versnelde uitrol van fiber in gebieden met een gemiddelde dichtheid in Vlaanderen.

Unifiber, een joint venture tussen Proximus en Eurofiber, legt zich toe op de versnelde uitrol van fiber in gebieden met een gemiddelde dichtheid in Wallonië.

GOfiber (Glasfaser Ostbelgien), een publiek-privaat partnerschap tussen de Duitstalige Gemeenschap van België, Ethias en Proximus, wil fiber uitrollen in de hele regio.

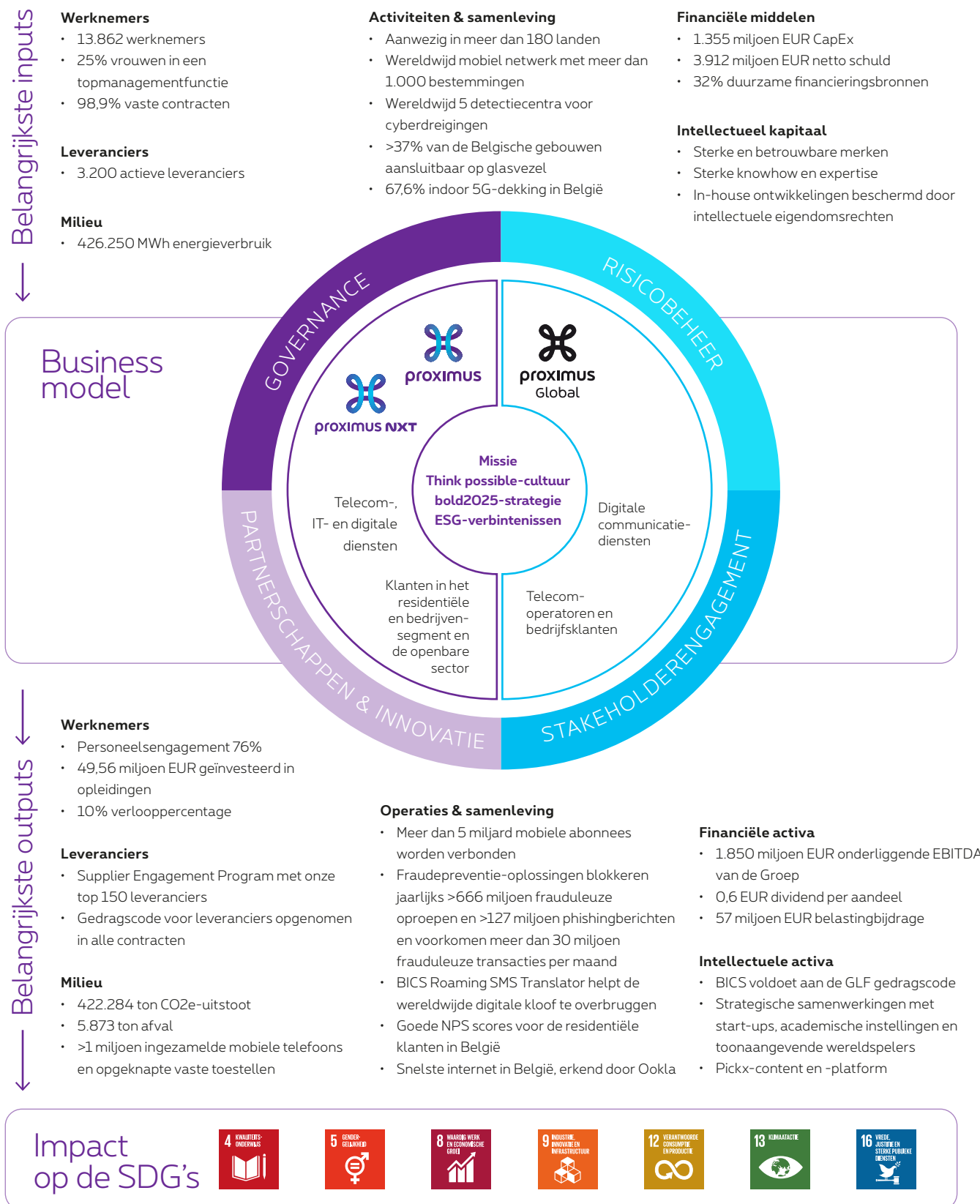
MWingz, een joint venture tussen Proximus en Orange Belgium, legt zich toe op de bouw en exploitatie van een gedeeld mobiel toegangsnetwerk.

ConnectImmo, een 100%-filiaal van Proximus, is het vastgoedbedrijf van de Proximus Groep.

Proximus Media House (PMH), een 100%-filiaal van Proximus, is gespecialiseerd in de creatie, montage, uitzending en liveproductie van audiovisuele content.

Waardecreatiemodel

Het waardecreatiemodel van Proximus geeft inzicht in welke inputs we gebruiken, hoe we waarde toevoegen en hoe we een bijdrage leveren aan de samenleving.



Belangrijkste inputs

We beschouwen ons diverse **personeelsbestand** als een van onze meest waardevolle troeven bij het nastreven van onze ambities.

We zien ook onze **leveranciers** als belangrijke partners bij het realiseren van onze visie, missie en strategie. Het Procurement departement beheert onze relatie met 3.200 leveranciers in 52 landen.

De Proximus Groep is aanwezig in meer dan 180 landen. We verbinden België via toekomstzekere **gigabitnetwerken** en door de capaciteit van ons netwerk en onze IT-infrastructuur te versterken. Zo brengen we ‘fiber in the street’ naar meer dan 42% van de Belgische bevolking en bereiken we 67,6% indoor 5G-dekking. Wereldwijd is ons netwerk van netwerken een van onze grootste troeven, met een bereik van meer dan 1.000 mobiele bestemmingen, waaronder meer dan 500 directe verbindingen met MNO's en MVNO's. Daarnaast hebben we wereldwijd vijf detectiecentra voor cyberbedreigingen. De Proximus Groep gebruikt 426.250 MWh **energie** voor zijn activiteiten.

Tot slot bestaat onze input uit **financiële en intellectuele activa**. Het financiële kapitaal wordt beschikbaar gesteld door kredietverstrekkers en voornamelijk geïnvesteerd in netwerkuitrol. Onze sterke en vertrouwde merken, reputatie en capaciteit om innovatie te stimuleren maken deel uit van ons intellectueel kapitaal.

Bedrijfsmodel

Onze missie ‘**Vastberaden bouwen aan een betrouwbare digitale wereld die de samenleving doet groeien**’ is ons kompas.

Onze **Think possible**-cultuur is een positieve mindset waardoor we overal kansen zien. Het is ook een reeks principes en gedragingen die ons leiden bij het vinden van de beste oplossingen voor onze klanten.

Onze negen **ESG-verbintenissen** beschrijven onze maatschappelijke waarden, terwijl onze **bold2025**-strategie onze missie en onze verbintenissen in de praktijk brengt. Het duurzame waardecreatiemodel wordt aangestuurd door onze bedrijfsactiviteiten.

Via onze toonaangevende **merken** komen we tegemoet aan de behoeften van een divers klantenbestand in het residentiële en bedrijvensegment, in de openbare sector en op de wholesalemarkt, zowel in de Benelux als internationaal.

Op mondiaal niveau investeren we in digitale communicatie. We **verbinden** klanten over de hele wereld en stellen bedrijven en organisaties in staat om via verschillende kanalen te **interageren** met hun eindgebruikers, terwijl we tegelijk een hoog niveau van **bescherming** tegen fraude bieden.

Goed bestuur, doeltreffend **risicobeheer** en actief **stakeholderengagement** zijn essentieel voor duurzaam bestuur. De Corporate governance verklaring en het Duurzaamheidsverslag beschrijven in detail hoe dit alles georganiseerd en ingebed is binnen Proximus. Het Risicobeheersverslag beschrijft de belangrijkste risico's van Proximus en hoe deze worden beperkt. Innovatieve **partnerschappen** en een open houding tegenover **innovatie** maken nieuwe businessopportuniteiten met een positieve impact op de planeet en de samenleving mogelijk.

Belangrijkste outputs

De waarde die Proximus creëert voor zijn stakeholders wordt gemeten aan de hand van **financieel** rendement, **sociaal** rendement en **milieu**- en sociale indicatoren. Meer informatie over het sociaal en milieurendement en de indicatoren is opgenomen in het Duurzaamheidsverslag.

Wat de sociale indicatoren betreft, meet Proximus onder meer het engagement van zijn medewerkers en het verlooppercentage.

Wat onze leveranciers betreft, worden hun emissiereductiedoelstellingen en de naleving van onze gedragscode voor leveranciers nauwlettend gemonitord.

We willen vertrouwen in technologie opbouwen door wereldwijd diensten en producten van hoge kwaliteit te leveren. Dit wordt beschreven in het Verslag over onze activiteiten. We werken actief aan een veiligere digitale samenleving door online fraude en cybercriminaliteit te bestrijden en tegelijkertijd het bewustzijn over gegevensbeveiliging en privacyrisico's te vergroten.

Digitalisering biedt veel kansen, maar brengt ook een reeks uitdagingen mee. We willen dat iedereen van deze digitalisering kan gebruikmaken en er baat bij heeft, zodat niemand achterblijft.

Op milieuvlak streeft Proximus ernaar zijn impact te minimaliseren door zijn CO₂-uitstoot te verminderen, circulair gedrag te omarmen en zijn bedrijfsklanten te ondersteunen bij de reductie van hun broeikasgasemissies.

Onze belangrijkste financiële outputs zijn onze ebitda, ons dividend en onze belastingbijdrage. Meer informatie is opgenomen in het Geconsolideerd Jaarverslag en de Geconsolideerde Jaarrekening.

Tot slot maken onze strategische partnerschappen en innovatieve diensten uitgebreid gebruik van intellectuele activa.

Impact op de SDG's

De activiteiten van Proximus dragen bij tot zeven van de **duurzame ontwikkelingsdoelstellingen** (SDG's). Details van onze bijdragen zijn opgenomen in de Bijlagen.

Overzicht governance

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur bestaat uit veertien leden.



Stefaan De Clerck

Voorzitter van de Raad van Bestuur van Proximus

- Voorzitter van de Raad van Bestuur, van het Pensioenfonds, van Proximus en van Proximus Art
- Lid van de Raad van Bestuur van ConnectImmo en lid van de Orientation Council van Euronext en van het Bureau van de Eurometropool Lille-Kortrijk-Tournai.



Guillaume Boutin

Gedelegeerd Bestuurder van Proximus

- Voorzitter van de Raad van Bestuur van Telesign, Route Mobile en BICS
- Gedelegeerd Bestuurder van Proximus Global
- Voorzitter van het Stakeholder Relation Committee en lid van het Corporate Social Responsibility Committee van Route Mobile, lid van de Raad van Bestuur van Proximus Art, onafhankelijk bestuurder bij Pluxee



Caroline Basyn

Chief Digital & Information Officer bij de Adecco Group

- Board advisor bij Shared Services & Outsourcing Network



Cécile Coune

Bestuurder van vennootschappen

- Lid van de Raad van Bestuur van QBE Europe, de groep Securex, Credendo GSR
- Voorzitster van de Belgische Federatie van Filantropische Stichtingen



Karel De Gucht

Bestuurder van vennootschappen

- Onafhankelijk bestuurder in de Raad van Bestuur en Audit Risk van ArcelorMittal nv
- Lid van de Raad van Bestuur van EnergyVision
- Voorzitter van de Raad van Bestuur van Youston
- Zetelt als adviseur van CVC Capital Partners
- Manager van La Macinaia sas



Béatrice de Mahieu

Uitvoerend bestuurder, CEO van BeCode.org

- Uitvoerend bestuurder bij BeCode SRL & VZW
- Lid van de Raad van Bestuur van Les Petits Riens, Akkanto, Chapter Zero Brussels, Slimme Regio Vlaanderen VZW en BelImpact
- Lid van het Investeringscomité van Miles Ahead



Martin De Prycker

Vennoot van Qbic

- Lid van de Raad van Bestuur van EVS, Arkite, Faktion, Fraudbuster (Parijs)
- Waarnemer in de Raad van Bestuur van Morrow



Audrey Hanard

Partner bij Dalberg Global Advisors

- Voorzitster van de Raad van Bestuur van bpost
- Lid van de Raad van Bestuur van Dalberg en Impact Finance Belgium



Ibrahim Ouassari

Oprichter en Gedelegeerd Bestuurder van MolenGeek

- Zaakvoerder Urbantech



Catherine Rutten

Vice-President International, Government Affairs & Public Policy van Vertex Pharmaceuticals

- Lid van de Raad van Bestuur van Women on Board



Joachim Sonne

Senior Advisor bij AustralianSuper Ltd

- Senior Advisor bij ErnieApp Ltd, Titanbay Ltd, 1FS Wealth Ltd, Suprafin Ltd, NPL Markets Ltd



Claire Tillekaerts

Bestuurder van vennootschappen

- Voorzitster van de Regentenraad van de Nationale Bank van België
- Lid van de Raad van Bestuur van imec, het Nationaal Orkest van België, Internationaal Filmfestival Gent, Raad Het Laatste Nieuws



Catherine Vandenborre

CFO van Elia Group

- Lid van de Raad van Bestuur en het Auditcomité van Rexel France, Eurogrid International
- Lid van de Raad van Bestuur van het Pensioenfonds van Proximus, Eurogrid GmbH, WinGrid, Re.alto-energy BV, Canel BV



Luc Van den hove

President & CEO van imec

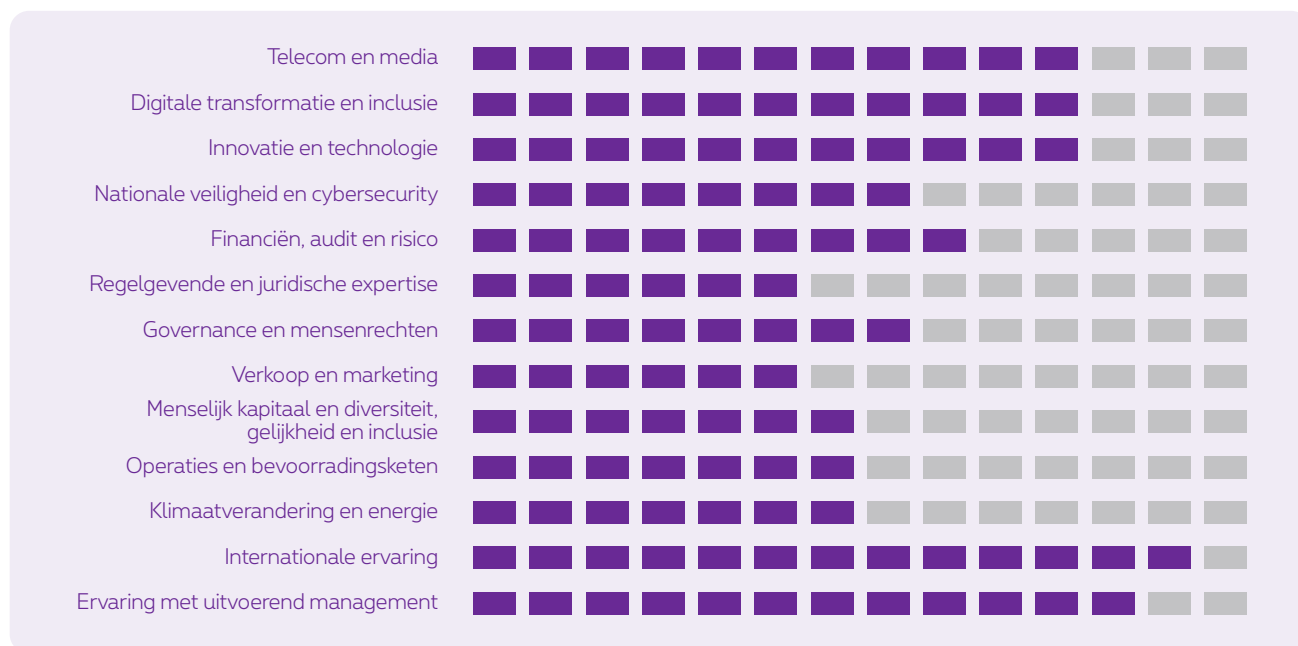
- Lid van de Raad van Bestuur van Voka
- Lid van het Technology and Strategy Committee van ASML

Overzicht van de Proximus Groep

→ Wie we zijn → Trends en ontwikkelingen → Missie → Strategie en belangrijkste verwezenlijkingen → Merken
→ Waardecreatiemodel → **Overzicht governance** → Belangrijkste prestaties 2024

De expertise en competenties van de bestuurders vullen elkaar aan.

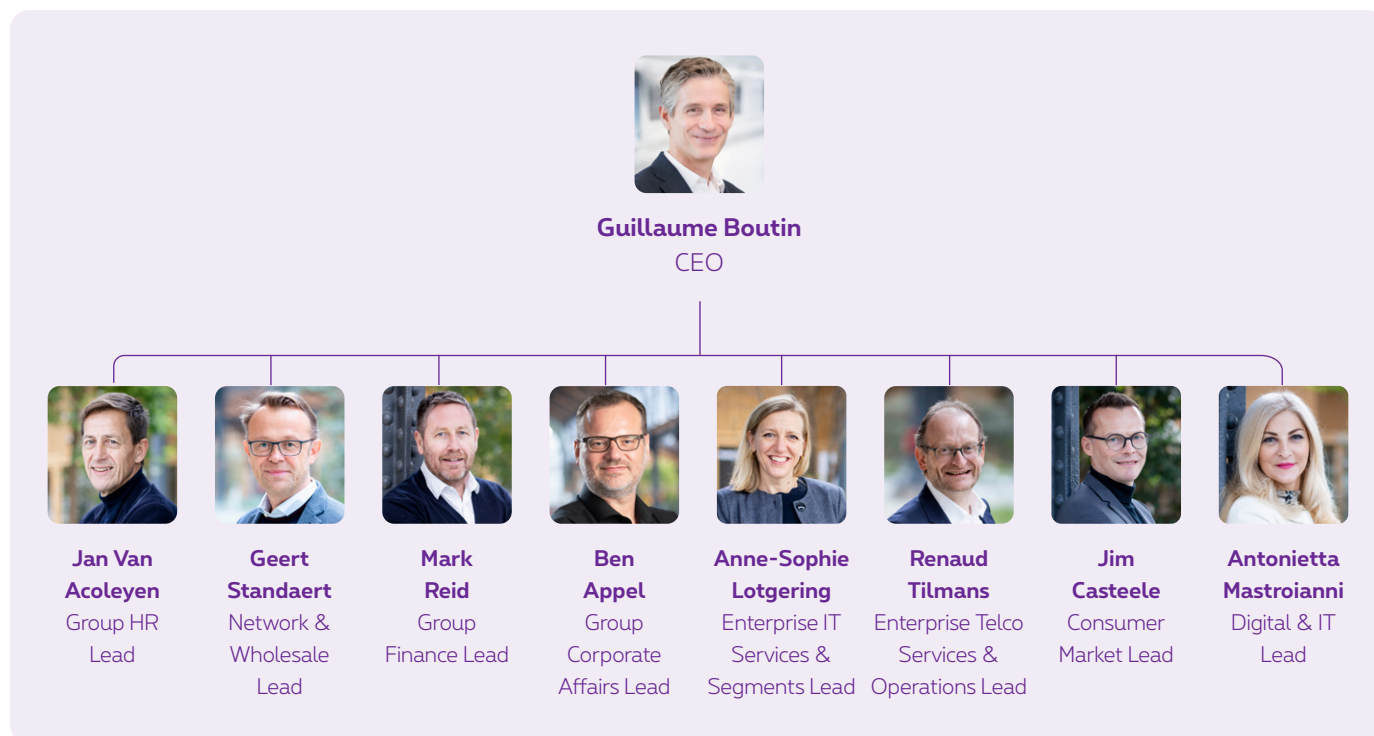
Overzicht van de bevoegdheden van de Raad van Bestuur



Proximus Leadership Squad

De rol van de **Proximus Leadership Squad (PLS)** is de Gedelegeerd Bestuurder bij te staan in het dagelijkse bestuur van de Groep en op te treden als een team dat alle aangelegenheden met betrekking tot de Groep leidt.

Naast de Gedelegeerd Bestuurder bestaat de PLS uit acht leden.



De PLS wordt bijgestaan door twee comités: een Domestic Management Committee (DMC) en een International Management Committee (IMC).

Meer informatie is opgenomen in de Corporate governance verklaring en het Duurzaamheidsverslag.

Belangrijkste prestaties 2024



Oprichting van Proximus Global, dat onze internationale activiteiten overkoepelt

Onderliggende omzet van de Groep²

6.430 miljoen EUR

CapEx³

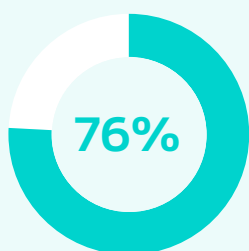
1.355 miljoen EUR

Onderliggende EBITDA van de Groep²

1.850 miljoen EUR

Vrije kasstroom (gecorrigeerd)⁴

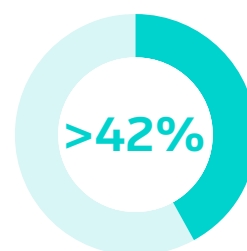
58 miljoen EUR



Personeelsengagement



Indoor 5G-dekking in België



'Fiber in the street'-dekking



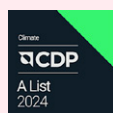
Bekroning met de EcoVadis Platinum-medaille

140.587

Mobiele telefoons ingezameld voor recyclage

935.378

Opgespaarde vaste toestellen



A-score van het CDP in de categorie Klimaat



Verwerving van een meerderheidsbelang in Route Mobile



Verwerving van alle aandelen van Fiberklaar



Oprichting van nieuw filiaal Proximus NXT IT



Lancering van de Proximus+ app



Partnerschap met Infosys voor digitale identiteits- (DI) en Communications Platform as a Service-oplossingen (CPaaS)



Partnerschap met Microsoft voor digitale communicatie en cloud

² De definitie van de onderliggende omzet en EBITDA is te vinden in de Bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management.

³ Excl. spectrum en voetbaluitzendrechten.

⁴ Excl. M&A-transacties en transactiekosten in het kader van M&A's.

Verslag over onze activiteiten¹

Activiteiten op de thuismarkten

27

Internationale activiteiten

39



Activiteiten op de thuismarkten

Het beste gigabitnetwerk in België uitrollen

Het beste gigabitnetwerk in België uitrollen is een van de belangrijkste strategische prioriteiten van Proximus. Samen met onze partners willen we investeren in een toekomstzeker netwerk dat iedereen **altijd een veilige en snelle verbinding** garandeert. Ultrasnelle gigabitnetwerken zijn essentieel om innovatie te stimuleren, onze economie te versterken en de burgers in staat te stellen gelijke tred te houden met de voortdurend evoluerende digitalisering. In die optiek zijn fiber en 5G ontegensprekelijk superieure technologieën.

Proximus streeft ernaar om alle Belgische gezinnen en bedrijven toegang te geven tot gigabitconnectiviteit.

We bevorderen een gelijk speelveld voor concurrenten, aangezien ons gigabitnetwerk een **volledig open platform** is, waarop alle andere dienstverleners welkom zijn om hun eigen diensten aan hun eindklanten aan te bieden.

Fibernetwerk

In 2024 bleven Proximus en zijn partners het fibernetwerk in hoog tempo uitrollen: elke 13 seconden kwam er een woning of bedrijf bij. Aan het einde van het jaar bedroeg de fiberdekking in België meer dan 37% van alle gebouwen, wat neerkomt op 2,2 miljoen woningen en bedrijven die op fiber kunnen worden aangesloten. Met onze eigen voetafdruk en die van onze partners is **'fiber in the street'** nu beschikbaar voor meer dan 42% **van de Belgische bevolking**. Daarnaast werden 66% van de bedrijven in de industriezones aansluitbaar gemaakt, en werden fiberwerken uitgevoerd in 171 steden en gemeenten.

In mei 2024 bevestigde Ookla®, een wereldwijd gereputeerde onafhankelijke aanbieder van snelheidstests, dat Proximus fiber het **snelste internet in België** is.

Strategische stappen in de uitrol in Vlaanderen

Eind juli 2024 kondigden we twee afzonderlijke overeenkomsten aan die belangrijke strategische mijlpalen zijn in de uitrol van fiber in Vlaanderen. Ten eerste hebben we een Memorandum of Understanding (MoU) ondertekend voor samenwerking op het gebied van fiber met Wyre/Telenet en Fiberklaar. Daarnaast hebben we 100% van Fiberklaar overgenomen, waarin we voorheen een minderheidsbelang van om en bij 50% hadden.

Memorandum of Understanding

De MoU met Wyre/Telenet en Fiberklaar legt de belangrijkste voorwaarden vast voor een mogelijke toekomstige samenwerking met het oog op een **snellere en bredere uitrol** van (voornamelijk fiber) gigabitnetwerken naar zo'n 2,7 miljoen woningen in gebieden met een gemiddelde tot lage bevolkingsdichtheid in Vlaanderen:

- In de gebieden met een gemiddelde dichtheid zullen Wyre en Fiberklaar complementaire fibernetwerken aanleggen voor zo'n 2 miljoen woningen (waarvan 60% door Wyre en 40% door Fiberklaar).
- In de meer landelijke gebieden, met ongeveer 700.000 woningen, zal Proximus toegang krijgen tot het open Hybrid Fiber-Coax (HFC) netwerk van Wyre.

Zo willen we het gebruik van fibernetwerken maximaliseren en tegelijk zorgen voor een bredere en snellere uitrol.

- **Snellere en bredere dekking:** met de beoogde samenwerking zal 80% van onze klanten in Vlaanderen kunnen genieten van ultrasnel internet, voornamelijk op basis van fiber.

1 Voor gedetailleerde informatie over onze commerciële en financiële prestaties verwijzen we naar de bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management. Gedetailleerde informatie over onze ESG-prestaties is te vinden in het Duurzaamheidsverslag.

- **Kostenefficiëntie:** we kunnen onze totale investering in minder dichtbevolkte gebieden aanzienlijk verlagen, en tegelijk de openbare werken voor de gemeenten en burgers tot een minimum beperken.
- **Voorstander van slimme samenwerking:** samenwerking tussen operatoren kan de uitrol optimaliseren en het gebruik van de netwerken maximaliseren. Dit zou de consumenten, alle stakeholders en het concurrentievermogen van ons land ten goede komen.

De realisatie van de samenwerking is afhankelijk van het bereiken van een definitieve overeenkomst tussen de partijen en het verkrijgen van de goedkeuringen van regelgevende instanties en antitrustautoriteiten, en van het feit dat er geen negatieve bevindingen of gevolgen op regelgevend vlak zijn.

Volledige overname van Fiberklaar

Fiberklaar werd in 2021 opgericht als joint venture met EQT Infrastructure en is uitgegroeid van een start-up tot een sterke partner. Nu speelt het een cruciale rol in de **versnelling van onze fiberuitrol** in Vlaanderen. In juli 2024 bereikten we een akkoord met EQT Infrastructure over de overname van zijn meerderheidsbelang, waardoor Proximus de volledige eigenaar van Fiberklaar wordt. Door de toekomstige integratie van de activiteiten van Fiberklaar hebben we de volledige economische eigendom van het netwerk verworven, waardoor we een grotere strategische autonomie hebben, met naar verwachting synergieën door de optimalisatie van de financierings- en operationele kosten.

Gestage vooruitgang in Brussel en Wallonië

In 2024 zijn we ook zelf, met gestage vooruitgang, fiber blijven uitrollen in dichtbevolkte gebieden in Vlaanderen en Brussel, en met onze partner **Unifiber** in Wallonië en **GoFiber** (Glasfaser Ostbelgië) in de Duitstalige gemeenschap.

Mobiel netwerk

We hebben een sterk trackrecord als pionier op het gebied van mobiele communicatie om onze klanten de best mogelijke mobiele ervaring te bieden. We willen hierop voortbouwen door ons mobiele netwerk verder te versterken.

5G is essentieel voor deze vooruitgang: zijn snelheid – tot tien keer sneller dan 4G – ultralage latentie en uitgebreide capaciteit maken nieuwe toepassingen en manieren van werken mogelijk. We hebben met name een significante stijging in de Net Promoter Score (NPS) vastgesteld bij klanten die 5G gebruiken. Meer informatie is te vinden in de volgende paragrafen van dit hoofdstuk.

Mobiel leiderschap

Tijdens de spectrumveiling van 2022 verwierf Proximus het grootste deel van het spectrum in vergelijking met zijn concurrenten en verzekerde zich zo van dit voordeel voor de komende 20 jaar. Deze investering heeft voor Proximus de optimale voorwaarden gecreëerd om 5G uit te rollen en de beste mobiele ervaring in België te bieden.

In april 2024 kocht Proximus ook het 5G-spectrum dat IT-dienstenbedrijf NRB op dezelfde veiling had verworven.

Voor Proximus zal de verwerving van bijkomend 5G-spectrum de mobiele ervaring die het zijn klanten biedt nog verbeteren. Het zal Proximus in staat stellen om meer capaciteit toe te voegen wanneer dat nodig is en om meer klanten tegelijk te bedienen. Op deze manier wordt het risico op verzadiging van het mobiele netwerk sterk verminderd.

In 2023 was 5G hoofdzakelijk beschikbaar in Vlaanderen. Dankzij de positieve evolutie van het wettelijke kader konden we in de loop van 2024 ook onze uitrol in Wallonië en het Brussels Gewest versnellen. Tegen het einde van het jaar was 5G beschikbaar in meer dan 2/3 van de steden en gemeenten, met een **landelijke dekking binnenshuis van 67,6%**.

We investeren waar het van belang is voor onze klanten. Dit verklaart waarom we in de jaarlijkse enquête van het BIPT de eerste plaats innamen voor 5G-dekking binnenshuis (waar het grootste deel van de klantervaring plaatsvindt) en de tweede plaats voor 5G-dekking buitenshuis. Dit vormt een aanvulling op onze onbetwiste leiderspositie op het gebied van 4G-dekking, waarbij we onze klanten het beste bereik in België bieden, ook op moeilijk toegankelijke plaatsen zoals in treinen.

Onze voortdurende investeringen in ons netwerk werpen hun vruchten af. Volgens de laatste jaarlijkse testcampagne van het BIPT scoort het Proximus-netwerk het best voor zowel 4G- als 5G-downloadsnelheid en loopt het ook voorop voor mobiele dekking.

Op wereldvlak erkent OpenSignal, een toonaangevende onafhankelijke analist voor mobiele ervaringen van consumenten, Proximus ook als leider op het gebied van 5G-downloadsnelheden.

Partnerschappen

MWingz, onze joint venture met Orange Belgium, wil een mobiel toegangsnetwerk ontwikkelen door telecomapparatuur te delen. De spectrumlicenties en onze corenetwerken blijven echter gescheiden. Door apparatuur te delen kan het aantal mobiele sites van elke operator met 40% worden verminderd tegen 2026, terwijl tegelijk de dekking van het gedeelde netwerk met 20% wordt verbeterd. De belangrijkste voordelen voor eindgebruikers en de maatschappij zijn een betere algemene mobiele ervaring dankzij een bredere dekking, een diepere dekking binnenshuis en een snellere uitrol van 5G met minder mobiele sites.

Eind 2024 waren er in totaal 580 sites ontmanteld via MWingz.

Proximus moderniseert ook zijn mobiele netwerk samen met grote Europese partners. Via onze samenwerking met **Nokia** upgraden we onze mobiele RAN-apparatuur (Mobile Radio Access Network). De samenwerking met **Ericsson** is gericht op het upgraden en moderniseren van ons Mobile Data Core Network.

Technologische innovatie

Samen met Nokia en Ericsson blijven we werken aan technologische innovaties die nieuwe mogelijkheden voor onze klanten zullen openen. Een voorbeeld hiervan is 5G slicing, waarmee het netwerk kan worden opgesplitst in 'slices' (of 'virtuele netwerken') en toegewezen aan specifieke toepassingen, zoals de hulpdiensten in geval van een incident. Via zijn ecosysteem van partners blijft Proximus innovatieve 5G-toepassingen ontwikkelen die inspelen op maatschappelijke en zakelijke behoeften. Meer informatie is te vinden in het gedeelte Corporate-markt van dit hoofdstuk.

Als leider op het gebied van innovatie en cybersecurity, onderzoekt Proximus samen met KU Leuven de mogelijkheid om een leerstoel rond Quantum Technology op te richten.

Dataverkeerrecord tijdens evenementen

In 2024 was Proximus aanwezig op meer dan 90 evenementen met de uitrol van een tijdelijk mobiel netwerk om zijn klanten een kwalitatieve ervaring te bieden. Er werd meer dan 725 TB dataverkeer uitgewisseld, wat neerkomt op een stijging van ongeveer 34% ten opzichte van 2023. 5G was beschikbaar op elk evenement en is nu al goed voor meer dan 30% van het totale dataverkeer. Tot slot was 2024 ook een keerpunt voor Proximus: 80% van onze tijdelijke sites werden aangedreven door biobrandstoffen, een bewijs van ons engagement op het vlak van duurzaamheid.

Residentiële markt

Bedrijfscontext

België blijft een zeer convergente residentiële markt, met aanbiedingen die alle klantensegmenten aanspreken; van volledige convergente aanbiedingen inclusief multimobiele kaarten en entertainmentpakketten tot voordelige bundels en stand-alone aanbiedingen.

De trend van klanten die hun tv-abonnement opzeggen zet zich voort en het aantal vastespraaklijnen blijft dalen, wat de geleidelijke evolutie van de behoeften van de klant weerspiegelt. Klanten vervullen hun contentbehoeften steeds vaker via streamingplatforms en vervangen hun vaste spraakabbonnementen door een mobiele oplossing.

Terwijl de markt voor vast internet langzaam groeit, creëert fiberconnectiviteit steeds meer mogelijkheden.

De operatoren pasten doorgaans selectieve prijsverhogingen toe voor vaste en convergente aanbiedingen in lijn met de inflatie. Tegelijkertijd bleef, in afwachting van de komst van de vierde operator, de prijszetting voor het belangrijkste mobiele aanbod voorzichtiger, waarbij de datavolumes toenamen. Alle operatoren in België hanteren een multimerkenstrategie, waarbij vooral de B-merken hun prijzen naar beneden bijstellen.

Multimerkenstrategie

In België bouwen en onderhouden we sterke merken: Proximus, Mobile Vikings en Scarlet. We voorzien in de behoeften van elk klantsegment in de markt, van kwaliteitzoekende tot prijsbewuste consumenten.

We streven er ook naar dat elke interactie die onze klanten hebben met onze respectieve merken resulteert in een grote klanttevredenheid, wat weer bijdraagt aan een hogere NPS.

Proximus

Proximus is ons topmerk voor klanten die op zoek zijn naar een totaalervaring. Het biedt toegang tot de nieuwste en beste netwerktechnologieën, een brede waaier aan eersteklas telecomproducten en -diensten, een reeks op maat gemaakte digitale ervaringen met Pickx en het 'Proximus for you'-programma. Proximus-klanten genieten een gepersonaliseerde ondersteuning en verkoopervaring, zowel via digitale als fysieke kanalen.

Scarlet

Scarlet is ons merk voor klanten die op zoek zijn naar basisproducten en de laagste tarieven. Zijn missie is betaalbare telecom beschikbaar stellen voor alle Belgische gezinnen. Het stelt een beperkt aanbod voor dat is afgestemd op de basistelecombehoeften, tegen de laagste prijs binnen de Proximus Groep.

Mobile Vikings

Mobile Vikings is ons 100% digitale merk, de slimste keuze voor klanten die op zoek zijn naar innovatieve digitale ervaringen. Het biedt zowel mobiel als internet-at-home en levert de beste data-aanbiedingen. Dankzij de slimme dienst 'Viking Deals' kunnen klanten gemakkelijk korting krijgen op hun factuur.

In 2024 waren we zeer actief op de Belgische markt met onze drie merken, met nieuwe aanbiedingen, promoties en sterke commerciële campagnes. We bouwden onze merken verder uit door middel van impactvolle en herkenbare communicatiecampagnes. Onze campagne 'I've got the fiber' werd bekroond met een gouden Effie en een gouden AMMA (Annual Master in Media Awards).

Tango (Luxemburg)

Als tweede grootste telecomoperator in Luxemburg tekende Tango in 2024 een sterke groei op in het mobiele segment, met een opmerkelijke stijging op jaarbasis (+ 2,5%) van zijn klantenbestand.

Tango heeft strategische prijsaanpassingen doorgevoerd in zijn breedband- en mobiele portfolio's, en op die manier zijn waardevolle klanten verzekerd van een concurrerend aanbod. Bovendien zette Tango een nieuwe standaard voor tv-ervaringen in Luxemburg door het tv-platform van de Proximus Groep te adopteren. Dit initiatief werd ondersteund door een soepele migratie van het oude tv-systeem en een sterke marketingcampagne.

Daarnaast versterkte Tango zijn leiderschap in digitale ervaringen dankzij een vernieuwde website, die focust op intuïtieve aankooptrajecten en selfcareopties. Met de verbeterde versie van de MyTango-app kunnen klanten hun telecomdiensten eenvoudig beheren.

Superieure connectiviteit en productervaring

Het aanbieden van de beste netwerken en producten is essentieel voor de klanttevredenheid en een hoge NPS.

Hogesnelheidsinternet

Proximus fiber zorgt voor een ultrastabiele internetverbinding, met downloadsnelheden tot 8,5 Gbps en uploadsnelheden tot 1 Gbps; het **snelste internet in België**. Dit voordeel onderscheidt ons van de concurrentie en verschaft ons een belangrijke groeimotor op de markt. Hoewel de fibertechnologie beschikbaar is als stand-alone internet en in onze Flex-packs, heeft de klant de beste ervaring met onze Flex-packs.

De fibertechnologie is ook beschikbaar bij onze merken Scarlet en Mobile Vikings, met productspecificaties die in lijn zijn met hun merkpositionering.

Via reclamecampagnes bleven we uitdragen dat het snelste internet via fiber van Proximus wordt geleverd, wat de associatie tussen Proximus en fiber versterkt. Tegelijk hebben we de ervaring van klanten die thuis op internet surfen via wifi verder verbeterd. In juli 2024 lanceerden we als eerste operator in België de Wi-Fi 6E-technologie in onze nieuwe **Internet Box**, waardoor de ervaring van onze klanten verder verbeterde met hogere snelheden, een ultrabetrowbare verbinding en een grotere veiligheid in huis.

Deze combinatie van hoge snelheden, verhoogde stabiliteit en verbeterde in-home ervaring droeg bij tot consistente NPS-scores.

Klantervaring

5G is cruciaal voor het verbeteren van de mobiele ervaring. Uit NPS-gegevens blijkt dat klanten die 5G gebruiken, enthousiaster zijn over de stabiliteit, geluidskwaliteit en prestaties onderweg. Dit komt ook de werving van nieuwe klanten te goede.

5G is beschikbaar bij de merken Proximus en Mobile Vikings, met een snelheidsdifferentiëring.

Partnerschappen voor toestellen

Proximus werkt nauw samen met fabrikanten van toestellen om de nieuwste en meest relevante toestellen en accessoires op de Belgische markt aan te bieden. We lanceerden met succes topmodellen zoals de Samsung S24, Flip 6 en Fold 6. Onze exclusieve lancering van de Google Pixel 9 en 9 Pro, met geavanceerde AI-mogelijkheden, heeft onze samenwerking met Google verder versterkt. Daarnaast introduceerden we het iPhone 16-assortiment en boden we een aantrekkelijke eindejaarsactie met bijzondere cadeaus.

Digitale platformen van Proximus

Om relevant te blijven voor onze klanten moeten we ze de beste digitale ervaringen bieden op de platformen die ze elke dag gebruiken.

Proximus Pickx en premium inhoud

Om Pickx te positioneren als een alles-in-eenplatform waar gebruikers gemakkelijk hun favoriete inhoud kunnen vinden, innoveren we voortdurend met nieuwe inhoud en functies.

In 2024 zijn we overgestapt op een modern, flexibel en toekomstbestendig **tv-platform** om de kijkervaring verder te verbeteren. Deze nieuwe back-end zal aanzienlijke verbeteringen voor klanten meebrengen en zorgen voor een naadloze kijkervaring op al hun schermen.

Ook hebben we een krachtige, energiezuinige **Android TV Box** gelanceerd die is uitgerust met Wi-Fi 6-technologie. Deze nieuwe TV Box verbruikt 20% tot 40% minder stroom en bevat 20% minder plastic in vergelijking met zijn voorganger. Meer informatie in het Duurzaamheidsverslag onder 'Circulaire economie en afval'.

We hebben ook gewerkt aan het verbeteren van de toegankelijkheid van onze platformen en inhoud. Meer informatie is te vinden in het Duurzaamheidsverslag onder ‘Digitale inclusie’.

We vernieuwden onze partnerschappen met lokale sportbonden van onder meer basketbal, volleybal en veldrijden, om de beste Belgische **sportcompetities** te kunnen blijven aanbieden. Bovendien hebben we ons jarenlange partnerschap met de Koninklijke Belgische Voetbalbond verlengd tot 2028. Proximus bevestigt hiermee zijn engagement om het Belgisch voetbal op alle niveaus te ondersteunen, van amateurs en jonge talenten tot de nationale teams, waaronder de Rode Duivels en de Red Flames.

Proximus+-app

In maart 2024 lanceerden we Proximus+, een app die MyProximus vervangt en een brede waaier aan digitale diensten aanbiedt. Proximus+ is beschikbaar voor iedereen, zowel **klanten als niet-klanten**, en integreert de MyProximus-diensten die bestaande klanten ter beschikking hebben voor het beheer van hun producten, wifi, support, verbruik en facturen. Daarnaast introduceert het nieuwe digitale diensten voor energieverbruik, mobiliteit, activiteiten in de buurt en budgettering, evenals een cashbackfunctie.

Proximus+ steunt op low-code technologie en verbetert de ontwikkeling van diensten door een betere samenwerking tussen business- en ontwikkelingsteams. De Proximus-klanten zijn met succes gemigreerd naar deze nieuwe app.

Proximus for You-programma

Proximus for You werd gelanceerd in juni 2024. Het is toegankelijk via de Proximus+-app en MyProximus op de website en geeft een overzicht van alle **extra's en voordelen** die we onze klanten bieden. Ze kunnen rekenen op geschenken, wedstrijden met prijzen, exclusieve events, live streaming, geweldige acties, tips & tricks, verrassingen, enz.

Doktr

We hebben het ecosysteem rond de Doktr-app verder uitgebreid. Met Christelijke Mutualiteit lanceerden we een dienst voor **videoconsultatie** tussen hun langdurig zieke leden en hun ‘terug naar het werk’-coördinatoren. Doktr lanceerde ook videoconsultaties met psychologen in het Nederlands en Frans en breidde zo zijn diensten uit naar de geestelijke gezondheidszorg. Eind 2024 telde de Doktr-app meer dan 125.000 geregistreerde gebruikers, met 95% tevreden patiënten.

4411 en Flitsmeister

In 2024 verwerkte **4411**, onze **app voor mobiele betalingen**, meer dan 35 miljoen transacties van ca. 900.000 maandelijks actieve gebruikers in het hele land. Automobilisten kunnen gemakkelijk en snel betalen voor een parkeerticket en pendelaars kunnen moeiteloos een trein- of buskaartje kopen. In Nederland heeft onze **navigatie-app Flitsmeister** bijna 3 miljoen maandelijks actieve gebruikers, die gemiddeld zo'n 531 km per maand rijden terwijl ze de app gebruiken. Medio 2024 hebben we Flitsmeister met succes omgevormd van een gratis naar een ‘freemium’-model, met 370.000 bestuurders die al gebruik hebben gemaakt van het PRO-abonnement.

Dienstverlening aan residentiële klanten

Elk van onze 3 merken biedt een service die is aangepast aan hun klantensegment.

Proximus biedt een eersteklas service die geavanceerde digitale mogelijkheden combineert met een kwaliteitsvolle menselijke aanpak. We hebben een netwerk van 121 shops over heel België en onze uitgebreide klantendienst is via verschillende kanalen op elk moment bereikbaar, met een digitale assistent die 24/7 beschikbaar is en geavanceerde digitale servicefuncties op onze website en in de Proximus+-app.

Scarlet biedt ondanks de lagere prijzen een solide service: een klantendienst via telefoon of terugbellen met vooral tijdens de week ruime openingstijden, digitale ondersteuning via FAQ's en de MyScarlet-app.

Mobile Vikings biedt een efficiënte digital-first klantenservice via de Viking-app en FAQ's, aangevuld met telefoon of callback, die 's avonds en in het weekend beschikbaar is voor noodgevallen.

Door deze contactpunten te verbeteren en probleemloze interacties aan te bieden, verbinden we ons ertoe de verwachtingen te overtreffen telkens wanneer klanten met ons in contact treden. Onze voortdurende inspanningen om onze digitale tools te optimaliseren – met behoud van een menselijke benadering – brengt ons dichterbij onze klanten, komt de klantentevredenheid ten goede en verbetert uiteindelijk onze Net Promoter Score.

Digitale assistentie

De Proximus **Digital Assistant** is beschikbaar voor onze klanten via chat (chatbot) en telefoon (voicebot). Deze geautomatiseerde ondersteuning biedt onze klanten nog meer flexibiliteit bij het beheren van hun diensten en helpt technische en administratieve problemen op te lossen.

In 2024 hebben we (Gen) **AI-initiatieven** opgeschaald om ervaringen voor zowel klanten als medewerkers te verbeteren. Zo hebben we onze chatbot en voicebot verbeterd om vragen van klanten beter te begrijpen en persoonlijker antwoorden te geven. Daarnaast hebben we het zoeken naar veelgestelde vragen (FAQ) op onze website gebruiksvriendelijker gemaakt. Gen AI helpt onze medewerkers ook om situaties van klanten beter te begrijpen en soepeler met hen te communiceren.

Tegelijk zijn onze IT-teams doorggegaan met het verbeteren van de prestaties en stabiliteit van onze digitale tools en platforms. Dit is cruciaal om een volledig digitaal verkoop- en servicingtraject te garanderen, zowel voor onze klanten als voor onze medewerkers met rechtstreeks klantencontact.

Moeiteloze activeringen

Het DIY-initiatief (Do-It-Yourself) dat in 2023 van start ging, bleef ook in 2024 uitstekende resultaten opleveren. Dit DIY-proces maakt het veel gemakkelijker voor de klant omdat hij geen afspraak hoeft te maken met een technicus en zijn diensten sneller kan activeren. We zorgen ervoor dat de installatie eenvoudig is door vooraf de klantconfiguratie te selecteren die het meest geschikt is voor een DIY-installatie.

Dit alles vertaalt zich in goede resultaten op het gebied van klantervaring. De Customer Effort Score (CES) voor installaties door klanten, die meet hoe gemakkelijk het voor klanten is om de toestellen zelf te installeren, werd in 2024 als 'uitstekend' beoordeeld.

SME-markt

Bedrijfscontext

De SME-markt heeft af te rekenen met een almaar competitievere omgeving: de operatoren willen hun marktaandeel vergroten en nemen zelfs proactieve maatregelen om de verwachte nieuwe concurrentie het hoofd te bieden door uit te pakken met agressievere tariefplannen en nog meer waar voor hun geld te bieden. We zien steeds meer druk op de tarieven in het zuiden van het land met een opeenvolgend aantal portfoliowisselingen door Orange Belgium.

Net als op de residentiële markt blijft het aantal tv- en vastespraakabonnementen dalen.

De adoptie van IT-oplossingen op de Belgische SME-markt verloopt nog steeds traag.

Nieuw organisatie-model

In juli 2024 heeft Proximus een nieuw organisatie-model geïmplementeerd dat specifiek is ontworpen om kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's) beter te bedienen. Dit grote marktsegment omvat de zelfstandigen, bedrijven met maximaal 200 werknemers en grote bedrijven met enkel telecombehoeften.

Om deze klanten te bedienen, positioneren we Proximus als hun vertrouwde partner voor hun telecom- en IT-oplossingen. We streven ernaar de one-stop-shop te zijn voor kmo's met convergente aanbiedingen, gebruikmakend van onze superieure mobiele en fibernetwerken, en zorgen voor een uitstekende service-ervaring.

Op het vlak van IT bieden we geïndustrialiseerde IT-oplossingen voor kleinere ondernemingen via het partnernetwerk van ons ClearMedia-filiaal en geavanceerde ICT-oplossingen via onze IT-partnergemeenschap voor grotere ondernemingen.

Business Flex-packs bevatten bijvoorbeeld specifieke garanties die zijn afgestemd op de behoeften van bedrijven. Op het vlak van cyberbeveiliging biedt Proximus succesvolle aanbiedingen voor SME-klanten, waaronder de Proximus Secure Net-oplossing.

Dienstverlening aan SME-klanten

We willen zo dicht mogelijk bij onze SME-klanten blijven en hen specifieke ondersteuning bieden die is afgestemd op hun behoeften.

Onze klantenservice is georganiseerd in **multidisciplinaire teams** met de expertise om klanten van begin tot eind bij te staan, ongeacht het probleem.

Om onze ondersteuning nog verder te verbeteren, hebben we speciale **Business Experts**, die speciaal zijn opgeleid om tegemoet te komen aan de unieke behoeften van zelfstandigen en kleine ondernemingen.

We begrijpen de kritieke aard van telecom en IT-infrastructuur voor bedrijven en garanderen **24/7 beschikbaarheid** voor het oplossen van technische problemen. We bieden een reeks **Service Level Agreements**, zodat klanten opties kunnen kiezen op basis van hun behoeften, zoals hersteltijd, interventieoosters en redundantie.

Proximus blijft zijn digitale kanalen voor professionele klanten verder verbeteren. Zoals beschreven in het volgende hoofdstuk hebben we aanzienlijke verbeteringen doorgevoerd aan MyProximus Enterprise en hebben we het 'offerte-tot-factuur'-proces geoptimaliseerd om onze kmo-klanten een nog betere ervaring te bieden.

Corporate-markt

Bedrijfscontext

De IT-behoeften van bedrijven nemen almaar toe. Het hoge tempo van de ontwikkelingen op het gebied van cyberbeveiliging, cloud en artificiële intelligentie, drie domeinen waar de vraag sterk toeneemt, is hier een goed voorbeeld van. Deze geavanceerde toepassingen vereisen veilige, goed presterende en schaalbare netwerken. Tegelijkertijd worden bedrijven geconfronteerd met enorme hoeveelheden data die moeten worden beheerd, opgeslagen en geanalyseerd. Op hun beurt zijn ze op zoek naar partners die hen door deze digitale uitdagingen kunnen loodsen.

De concurrenten op dit vlak zijn zeer divers: van traditionele en opkomende telecomoperatoren (Telenet, Orange Belgium, Citymesh) tot platformoperatoren (Dstny) en IT-integratoren (Cegeka, Sopra Steria, NRB, Cronos Group, enz.).

Lancering van Proximus NXT IT

Om gelijke tred te houden met deze voortdurend evoluerende markt, zijn groei in de IT-markt te versnellen en te blijven innoveren in telecom, heeft Proximus zijn Enterprise-divisie geherstructureerd. In 2023 lanceerden we **Proximus NXT**, ons **overkoepelend merk voor onze telecom- en IT-diensten**, om ons opnieuw te positioneren op de markt buiten onze traditionele telecomdiensten. In 2024 hebben we verder geïnvesteerd in ons merk Proximus NXT en hebben we Telindus geherpositioneerd naar Proximus NXT in Nederland en Luxemburg, waardoor we onze marktpositie in de Benelux verder hebben versterkt.

In juli 2024 consolideerden we onze IT-expertise in een **nieuw filiaal, Proximus NXT IT**, waarmee we onze ambitie kracht bijzetten om de referentie te worden op het gebied van IT-diensten in de Benelux, terwijl de telecomdiensten bij het moederbedrijf blijven. Beide entiteiten werken nauw samen om telecom- en ICT-oplossingen te leveren onder de merknaam Proximus NXT.

Deze nieuwe organisatie stelt ons niet alleen in staat om ons leiderschap in de telecomsector te versterken, maar ook om onze IT-mogelijkheden uit te breiden via een uitgebreid partnernetwerk, waardoor we innovatieve IT-oplossingen kunnen ontwikkelen die inspelen op de uitdagingen van onze klanten.

Hybride cloud-oplossingen

In de huidige concurrerende markt moeten bedrijven hun activiteiten efficiënt schalen, kosten verlagen en hun IT-infrastructuur verbeteren. Organisaties moeten ook gemakkelijk gegevens en werklasten kunnen verplaatsen tussen verschillende cloudplatforms, op basis van het niveau of de niveaus van toegankelijkheid en bruikbaarheid van hun data of de vereiste vertrouwelijkheid en soevereiniteit van gegevens. Dit laatste wordt steeds belangrijker met het oog op de toenemende regelgeving, zoals de Europese NIS2- en DORA-verordeningen.

Proximus NXT beantwoordt aan deze behoeften door hybride cloudstrategieën op maat van elk bedrijf te ontwikkelen, van datacenters op locatie tot innovatieve openbare en soevereine clouddiensten.

In 2024 hebben we ons cloudaanbod versterkt met:

- **Multicloud:** we hebben ons publieke cloudaanbod uitgebreid met Google Cloud en AWS.
- **Azure Expert MSP:** we hebben de Microsoft-certificering voor Azure Expert Managed Services Provider (MSP) behaald.
- **Microsoft Encrypted Public Cloud:** in juni 2024 lanceerde Proximus NXT als eerste ter wereld een Sovereign Cloud-oplossing die Microsoft Cloud for Sovereignty combineert met een Europese encryptielaag die volledig beveiligd is door Thales en Intel. Agoria, de Belgische federatie van de technologiesector, was een van de eersten die deze oplossing heeft uitgetest.
- **Google Disconnected Cloud:** als eerste in Europa hebben we de Google Distributed Cloud Hosted-oplossing aangeboden, waarbij data veilig worden opgeslagen en beheerd in onze joint venture Clarence in Luxemburg. Onze eerste klant voor deze oplossing is de CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier) in Luxemburg.

In oktober 2024 bereikte Proximus een akkoord met de Belgische dienstverlener Datacenter United over de **verkoop van zijn datacenteractiviteiten**. Terwijl de klanten blijven genieten van een ultramoderne infrastructuur, met data opgeslagen in België en beheerd door een deskundige partner, zal Proximus NXT zijn hybride cloudstrategie voortzetten en zich verder toeleggen op IT-diensten met toegevoegde waarde.

Cyberweerbaarheid opbouwen

Uit ons [Cybersecurity Survey Report 2024](#) blijkt dat een op de drie bedrijven in België en Luxemburg in 2023 te maken kreeg met minstens één cyberbeveiligingsincident, waarbij bijna de helft als gevolg daarvan een verminderde productiviteit rapporteerde.

Proximus NXT biedt robuuste beveiligingsoplossingen, waaronder **Managed Security Services**, om de activiteiten en data van de klanten te beschermen.

In 2024 zijn we doorgegaan met de uitrol van onze MDR-oplossing (Managed Detection and Response), waarbij we gebruikmaken van technologieën van toonaangevende leveranciers zoals Fortinet, Palo Alto en Microsoft. Deze markt trekt snel aan, met de Nationale Loterij als een van onze klanten voor deze oplossing.

Bovendien sloot Proximus NXT **nieuwe partnerschappen** met toonaangevende bedrijven zoals Netskope voor SASE en Armis voor OT Security om het groeiende landschap van cyberdreigingen af te dekken. We hebben ook onze adviesdiensten uitgebreid om klanten te helpen te voldoen aan nieuwe regelgeving op het gebied van cyberbeveiliging, zoals NIS2 en DORA.

Sinds 2023 hebben onze Managed Security Services het ISAE 3000 SOC 2 Type II-atteest gekregen, dat sterke IT-beveiliging en privacy garandeert.

Het potentieel van data en AI stimuleren

Sinds 2023 domineert AI – en specifiek Gen AI – de discussies over technologie. Met de filialen van de Proximus Groep, Codit en Proximus Ada heeft Proximus NXT zwaar geïnvesteerd in deze capaciteiten en een sterk center of excellence uitgebouwd.

Proximus NXT helpt bedrijven waardevolle data-inzichten te benutten om processen te verbeteren, strategische beslissingen te nemen, de efficiëntie te optimaliseren, kosten te besparen en de klanttevredenheid te verhogen. Onze experts begeleiden bedrijven bij elke stap van het proces: het verbeteren van de datakwaliteit, het verbinden van databronnen, het opzetten van data governance, het genereren van inzichten en het integreren van AI-functies.

Agoria werkte samen met **Codit** en **Proximus Ada** om AI-toepassingen te creëren die de productiviteit en de dienstverlening aan de leden verbeteren. Deze oplossingen stroomlijnen interne taken en zorgen voor een snellere, efficiëntere toegang tot informatie, waardoor waarde op lange termijn wordt gegarandeerd voor de meer dan 2.100 leden.

Proximus Ada

Proximus Ada is het eerste **Belgische kenniscentrum** dat zich toelegt op **artificiële intelligentie (AI) en cyberbeveiliging**. Het is ontworpen als een pijler van innovatie en een expertisecentrum voor alle bedrijven van de Proximus Groep. Het stelt hen in staat nieuwe toepassingen te ontwikkelen en te lanceren, een veiligere digitale samenleving te creëren en vertrouwen op te bouwen in de digitale economie. Proximus Ada had eind 2024 110 experts in dienst.

Proximus Ada versterkt de cyberweerbaarheid van de bedrijven van de Proximus Groep nog via het **CSIRT** (Cyber Security Incident Response Team). Het CSIRT behandelde 31.170 alarmen en 7.340 beveiligingsincidenten voor Proximus in 2024. Incidenten zijn bijvoorbeeld phishingmails naar klanten of medewerkers in naam van ons bedrijf. Door de algemene toename van het aantal phishingaanvallen spelen de experts van het CSIRT een belangrijke rol bij het opleiden en sensibiliseren van onze medewerkers. Ze organiseren informatiesessies over bedreigingen en trends inzake cybersecurity die binnen Proximus worden gedetecteerd. Ze hebben ook verschillende simulaties uitgevoerd om het reactievermogen van Proximus op cyberaanvallen te evalueren en verbeteracties te bepalen. Ze houden het internet nauwlettend in de gaten om pogingen van cybercriminelen om misbruik te maken van Proximus en zijn filialen te blokkeren. Tot slot breidde het CSIRT zijn diensten uit naar andere ondernemingen, door in 2024 12 interventies uit te voeren tegen cyberaanvallen voor zakelijke klanten.

Op het gebied van AI ondersteunt Proximus Ada Proximus NXT en Codit om op de Benelux-markt oplossingen aan te bieden die volledig beveiligde datafundamenten, AI-algoritmen en AI-integratie omvatten. Parallel bleef Proximus Ada zijn AI-modellen ontwikkelen en verbeteren om de operationele efficiëntie en de klantenervaring van de Proximus Groep te verbeteren.

Proximus Ada leidde in 2024 ook twee maatschappelijke projecten (die in 2023 werden opgestart) om het vertrouwen in de digitale wereld te helpen opbouwen. Het eerste is het project '**Secure Public Digital Spaces**': onze cyberbeveiligingsexperts stellen hun vaardigheden en expertise gratis ter beschikking van digitale openbare ruimten (DOR) en verenigingen in Brussel. Op deze plaatsen geven onze experts informatie en advies aan gebruikers, vaak de meest kwetsbare en minst digitaal vaardige burgers. Ze geven ook basiscursussen in cyberbeveiliging aan medewerkers van DOR en verenigingen en voeren beveiligingsbeoordelingen van hun infrastructuur uit. Sinds de start van het project hebben bijna 20 DOR en verenigingen gebruik gemaakt van onze diensten en hebben ongeveer 200 mensen onze informatiesessies bijgewoond. In het kader van ons tweede maatschappelijke project hebben de data scientists van Proximus Ada verder **AI-bewustmakingssessies** georganiseerd voor leerlingen van middelbare scholen en voor klassen die het evenement 'Digitale Lente 2024' bezochten.

Innovatie aansturen met 5G

5G wordt algemeen gezien als cruciaal voor de digitale transformatie in bijna elke sector, en dus als een groeimotor op lange termijn voor Proximus. We werken samen met partners om geavanceerde end-to-end oplossingen te creëren die aanzienlijke waarde toevoegen voor onze klanten en de maatschappij ten goede komen.

Zo hebben we verschillende **5G-innovatiehubs** opgezet in samenwerking met A6K en Fabriek Logistiek, Hogeschool Howest en VIVES Hogeschool van Toegepaste Wetenschappen. In deze hubs kunnen klanten en partners 5G-use cases ontwikkelen en

testen over de verschillende domeinen, waaronder industriële toepassingen, bouw, entertainment, transport en logistiek, en gezondheidszorg.

We hebben met succes negen nieuwe proofs of concept afgerond en zijn begonnen met vijf baanbrekende 5G-projecten, die in 2025 zullen worden afgerond.

Enkele voorbeelden van projecten die in 2024 zijn voltooid:

- **AZ Groeninge:** het eerste private 5G-netwerk geïmplementeerd op een ziekenhuiscampus, als onderdeel van het H.E.A.L.T.H.-project (High-speed Enabled Advanced Life-saving 5G Technological Hospital). Het project richt zich op toepassingen met betrekking tot zorg op afstand, klinische communicatie, data en opleiding. Dit omvat het testen van 5G voor robotchirurgie, patiëntbewaking met biosensoren en slimme waarschuwingen voor verpleegkundigen en zorgverleners.
- **Lusta 5G:** een 5G Mobile Private Network (MPN) opgezet in de 'Port autonome' in Luik voor kraanbediening en shuttlebediening op afstand, ondersteund door 5G met hoge bandbreedte en lage latency. Partners zijn onder andere Novandi, Logistics in Wallonia, Multitel, Seafar en EX9.
- **Proximus Media House (PMH):** een tijdelijk 5G MPN uitgerold om sportwedstrijden uit te zenden in Waterloo en Borgworm, waarmee we de 5G-flexibiliteit voor media-uitzendingen aantoonde.
- **Groove:** sensoren aangesloten op het openbare 5G-netwerk om de lucht- en geluidskwaliteit te meten in Durbuy en Charleroi, waarbij de data worden geanalyseerd en gepresenteerd in een dashboard met aanbevelingen voor gebruikers.
- **Lens On Ghent:** een Augmented Reality-app ontwikkeld met VisitGent, dat een rondleiding over historische bezienswaardigheden door Gent biedt. De app maakt gebruik van het 5G-netwerk van Proximus voor een optimale gebruikerservaring.

Het innovatieve en maatschappelijk relevante karakter van deze proefprojecten, waaronder het baanbrekende H.E.A.L.T.H.-initiatief, wordt erkend door de stakeholders in het veld en wordt bovendien ondersteund door overheidsinstanties.

Dienstverlening aan corporate-klanten

We streven ernaar de verwachtingen van onze klanten te overtreffen bij elke interactie die ze met ons hebben, zowel persoonlijk als digitaal.

Een belangrijke motor achter ons succes is ons toegewijde team van account-, success- en projectmanagers, die sterke relaties opbouwen met onze klanten en nieuwe ideeën en partnerschappen stimuleren. Onze Executive Advisory Board, CEO-diners en rondetafelgesprekken met klanten illustreren onze toewijding om op alle niveaus feedback te verzamelen en belangrijke onderwerpen aan te pakken.

De afgelopen drie jaar hebben we het digitale traject van onze klanten aanzienlijk verbeterd met gebruiksvriendelijke interfaces en speciale ondersteuningsmodellen.

In 2024 hebben we **MyProximus Enterprise** geoptimaliseerd door de beschikbaarheid, de prestaties, de oplostijd van incidenten en het aantal succesvolle transacties te verhogen. We hebben nieuwe functionaliteiten geïntroduceerd, waardoor steeds meer klantinteracties een digitaal alternatief hebben. Door deze verschuiving kunnen onze agenten zich richten op complexere problemen, waardoor de klanttevredenheid in deze gevallen ook toeneemt.

We zijn doorgegaan met het migreren van onze Enterprise-klanten naar **ServiceNow** voor een beter incident en change management. Dit platform vereenvoudigt het traject voor klantenondersteuning. In 2024 lanceerden we mogelijkheden voor beveiliging en datacenterbeheer in ServiceNow en namen we bijna al onze ICT-klanten aan boord.

Ten slotte hebben we de afgelopen jaren het **traject van offerte tot factuur** volledig vernieuwd om een nieuwe, contractgebaseerde bestelervaring te bieden die garant staat voor snelheid, voorspelbaarheid, consistentie en transparantie. Dit project vernieuwt de IT-tools die worden gebruikt voor het offren, bestellen en factureren van mobiele, vaste en standaard ICT-oplossingen aan onze B2B-klanten. In 2024 hebben we klanten aan boord gehaald voor mobiele oplossingen. Het momenteel lopende proefproject voor vaste en ICT-oplossingen laat veelbelovende resultaten zien, met een commerciële lancering die begin 2025 wordt verwacht.

Wholesalemarkt

Het open netwerk van Proximus verwelkomt wholesalepartners op een niet-discriminerende manier en bevordert zo een **gelijk speelveld** onder concurrenten. Gedurende het hele jaar hebben we onze wholesalepartners toegang gegeven tot onze fiber- en 5G-technologie.

Eind 2024 maakten meer dan 45 fiberpartners en een tiental Mobile Virtual Network Operators (MVNO) gebruik van onze netwerken. We hebben meer dan 700 actieve roamingovereenkomsten, inclusief Voice over LTE (4G), 5G en IoT-dekking.

Mobiele markt

In 2024 steunde Proximus Wholesale de lancering van twee nieuwe 'full' MVNO's op de Belgische markt: DIGI op de residentiële markt en CityMesh op de B2B-markt, waarbij CityMesh de overstap maakte van een 'light' MVNO.

We hebben ook Dstny geactiveerd als een nieuwe light MVNO, een operator die zich richt op de B2B-markt met een convergent telco/IT-waardevoorstel.

Bestaande MVNO-klienten in zowel B2B als B2C bleven gestaag groeien en vertrouwden daarbij op ons superieure mobiele netwerk.

Roaming

We zijn doorgegaan met het implementeren van VoLTE-roamingovereenkomsten. Eind 2024 hadden we overeenkomsten voor 147 netwerken in 63 landen.

Vaste markt

Het fibernetwerk van Proximus wordt ter beschikking gesteld van andere operatoren via gereguleerde en commerciële wholesaleaanbiedingen.

In 2024 lanceerde Proximus Wholesale e-access, een nieuw type commerciële connectiviteit voor B2B-operatoren met een volledig geautomatiseerd bestelproces. Met Colt werd een succesvolle proof of concept uitgevoerd.

Proximus Wholesale bereidde ook de uitbreiding van zijn portfolio voor met een universeel CPE (Customer Premises Equipment)-aanbod, dat ook kan worden gecombineerd met e-access. Met een universele CPE kunnen wholesaleklienten hun aanbod verbeteren en operationele kosten verlagen door gebruik te maken van virtuele netwerkfuncties (VNF's) zoals SDWAN en beveiliging.

Internationale activiteiten

Belangrijkste trends op de markt voor digitale communicatie

Consumenten verwachten dat bedrijven hen op een hypergepersonaliseerde, naadloze, omnichannel en betrouwbare manier benaderen.

Hypergepersonaliseerde en interactieve ervaringen: interacties op maat zijn een belangrijke factor voor de voorkeur van consumenten: 80% van de consumenten zal eerder kopen bij merken die gepersonaliseerde en interactieve ervaringen bieden. Gen AI versterkt deze mogelijkheden, waardoor merken nog verfijndere en aantrekkelijkere klantervaringen kunnen leveren.

Naadloze interacties: met 71% van de consumenten die realtime, naadloze communicatie verwachten, zijn onmiddellijke reacties en feedback essentieel geworden. Klanten willen dat bedrijven en merken snel met hen in contact treden via alle communicatiekanalen, zodat ze een vloeiende ervaring hebben.

Verschuiving naar **omnichannelcommunicatie**: vandaag gebruiken consumenten verschillende kanalen – van berichtenapps en sociale media tot e-mail en sms – en verwachten dat merken via elk kanaal beschikbaar zijn en reageren. Ze willen een naadloze, geïntegreerde ervaring waarmee ze tussen kanalen kunnen schakelen, waar ze ook zijn, zonder aan context of kwaliteit in te boeten. Merken die hierin slagen, bouwen vertrouwen en loyaliteit op door de klantvoorkeuren voorop te stellen in hun communicatiestrategie.

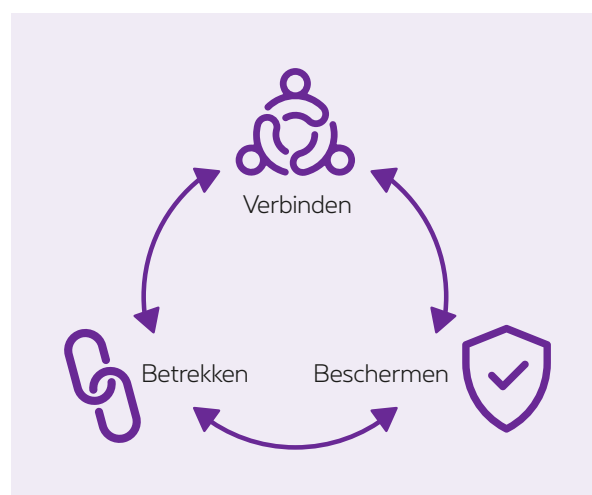
Toenemende vraag naar **veilige digitale communicatie**: nu online fraude en social engineering-tactieken steeds geavanceerder worden met Gen AI, neemt de vraag naar veilige digitale communicatieoplossingen sterk toe. Nu phishing en identiteitsfraude steeds vaker eindgebruikers als doelwit hebben, staan bedrijven onder druk om digitale identiteiten te beschermen en al hun communicatiekanalen te beveiligen.

Omdat bedrijven steeds vaker met hun klanten communiceren, onderstrepen deze trends de groeiende behoefte aan geavanceerde digitale communicatieoplossingen.

Een van de wereldleiders worden op het gebied van digitale communicatie

Proximus Global, dat onze 3 internationale merken – BICS, Telesign en Route Mobile – integreert onder één koepel, omvat de volledige waardeketen van digitale communicatie. We verbinden klanten wereldwijd, stellen bedrijven in staat om met eindgebruikers in contact te komen via verschillende kanalen en beschermen klanten tegen fraude met behulp van digitale identiteit. Wat ons echt uniek maakt, is het feit dat onze diensten elkaar versterken en onze klanten een uitgebreid productaanbod bieden via een holistische en geïntegreerde ‘Verbinden - Betrekken - Beschermen’-benadering:

Alle diensten onder één dak hebben is een ontegensprekelijk voordeel, rekening houdend met enkele van de belangrijkste trends in de digitale communicatiemarkt.



Verbinden

Als toonaangevende leverancier van interoperabiliteitsdiensten verbinden we ons rechtstreeks met meer dan 500 mobiele operatoren en werken we samen met honderden grote ondernemingen, waaronder toonaangevende digitale hyperscalers om een **wereldwijd ‘netwerk van netwerken’** te creëren. Hierdoor kunnen telecomoperatoren hun klanten wereldwijd diensten voor spraakoproepen, sms en dataroaming aanbieden en kunnen bedrijven zorgen voor naadloze grensoverschrijdende connectiviteit voor hun IoT en aangesloten toestellen.

In 2024 vervoerde BICS 7,5 miljard sms'en en 17,8 miljard spraakminuten. Het dataverkeer over de BICS netwerken steeg met 45% in vergelijking met 2023.

BICS mobiliteitsdiensten verbinden mensen en toestellen overal ter wereld op een veilige manier. In 2024 behandelden we ongeveer de helft van het wereldwijde dataroamingverkeer en ondersteunden we 762 miljoen roamers. Onze fraudebestrijdingsoplossingen blokkeerden 616 miljoen robocall-pogingen en 48 miljoen pogingen tot kunstmatig opgeblazen verkeer (AIT) en verhinderden 284 miljoen smishing-aanvallen.

Belangrijkste projecten in 2024:

- We zijn een partnerschap aangegaan met ENGIE Vianeo om **slimme EV-laadstations** te ondersteunen door ze te verbinden met het Internet of Things. Deze oplossing levert realtime data, waardoor analyses en probleemoplossing worden verbeterd en onderhoud op afstand en betere besluitvorming mogelijk worden.
- We lanceerden de **'Roaming SMS Translator'** om reizigers die 2G- en 3G-berichtentechnologieën gebruiken tijdens roaming in het buitenland een ononderbroken service te garanderen, zelfs als lokale operatoren deze netwerken niet langer ondersteunen. Deze oplossing voorkomt onderbrekingen in de connectiviteit waardoor toestellen anders geen verbinding zouden hebben.

Betrekken

Het aantal contactmomenten tussen bedrijven en hun klanten is aanzienlijk toegenomen, waarbij elke klant gepersonaliseerde interacties verwacht op de kanalen van zijn voorkeur.

Onze **CPaaS-oplossingen** (Communications Platform as a Service) versterken de band tussen bedrijven en hun klanten door naadloze, gepersonaliseerde interacties mogelijk te maken via een breed scala aan communicatiekanalen, waaronder sms, e-mail, WhatsApp, RCS, chatbot en andere OTT-platforms. We ondersteunen ondernemingen, OTT-spelers (over-the-top) en mobiele netwerkoperatoren (MNO's) bij het stimuleren van klantbetrokkenheid en conversational commerce via consistente en gepersonaliseerde interacties op het voorkeurskanaal van de klant.

In 2024 verwerkten we 140 miljard factureerbare transacties. We hadden directe verbindingen met meer dan 280 MNO's en toegang tot meer dan 900 MNO's via ons netwerk van netwerken.

Belangrijkste projecten van 2024:

- Route Mobile werd India's grootste **ticket enabler via WhatsApp** voor de metro, waarbij het meer dan 7,5 miljoen pendelaars per dag bediende. Om een ticket te kopen, gaan pendelaars naar het officiële WhatsApp-account van de betreffende metro, kiezen ze de stations, doen ze de betaling en ontvangen ze de tickets rechtstreeks via WhatsApp.
- Het bedrijf Affirm maakt gebruik van de 'Phone number intelligence' en 'Risk signals' oplossingen van Telesign om de **verificatie van gebruikers en fraudepreventie** te verbeteren, wat resulteert in hogere verkoopcijfers. In 2024 breidde Affirm zijn sms-gebruik uit en betrad het nieuwe Europese markten, waarmee het zijn inzet voor veilige en naadloze financiële diensten verder versterkte.

Beschermen

Volgens de [2024 Trust Index van Telesign](#) hebben slachtoffers van fraude in de VS in 2022 8,8 miljard dollar verloren. Naast financiële verliezen heeft fraude ook invloed op klantloyauteit, merkreputatie en vertrouwen, omdat consumenten de merken verantwoordelijk houden voor de bescherming van hun digitale privacy.

Onze robuuste **oplossingen voor identiteitsverificatie** beveiligen digitale interacties, zodat bedrijven het vertrouwen van de consument kunnen opbouwen en behouden in elke fase van het klanttraject. Bij het aanmaken en aanmelden van accounts helpen we bots en nepgebruikers te detecteren, misbruik te voorkomen, identiteitsgegevens te verifiëren en onnodige kosten voor Know Your Customer (KYC) te beperken. Bij het aanmelden controleren we het bezit van toestellen met oplossingen voor multifactorauthenticatie en identificeren we risicosignalen voor pogingen tot accountovername. Tijdens het gebruik van de account helpen we bij het bevestigen en verifiëren van de identiteit voor waardevolle transacties en interacties. Tot slot helpen we bij het voorkomen van communicatiefraude, zoals spam, robocalling en phishing.

We verlenen diensten aan acht van de tien grootste digitale ondernemingen ter wereld. Onze oplossingen blokkeren meer dan 77 miljoen frauduleuze transacties per maand, zoals valse accountcreaties en kunstmatig opgeblazen verkeer (AIT) en beschermen meer dan 275 miljoen accounts tegen overnames per jaar. In 2024 hebben we meer dan 1,2 miljard nieuwe accounts geverifieerd met behulp van de wereldwijde oplossingen voor identiteitsverificatie van Telesign.

Synergieën van de Proximus Groep

Onze internationale expansiestrategie positioneert ons om belangrijke partnerschappen aan te gaan met grote spelers in de IT- en digitale sector, zoals Microsoft en Infosys. Dit toont ons potentieel om ons als groep te ontwikkelen.

- **Partnerschap met Microsoft:** Proximus Groep en Microsoft ondertekenden een vijfjarig strategisch partnerschap, waardoor beide bedrijven hun digitale voorsprong kunnen uitbouwen en hun innovatieve aanbod aan zakelijke en residentiële klanten kunnen versnellen, zowel in België als in het buitenland. Microsoft zal meer gebruik maken van de producten van Proximus Global, terwijl Proximus Domestic zijn cloudtransformatie zal versnellen door in te zetten op Microsoft Azure Cloud en alle innovatieve AI & Data-evoluties die het mogelijk maakt.
- **Partnerschap met Infosys:** de Proximus Groep en Infosys kondigden een vijfjarig strategisch partnerschap aan dat focust op twee domeinen. Op de eerste plaats is er de gezamenlijke ontwikkeling van marktoplossingen die de digitale communicatieoplossingen van Proximus Global combineren met de digitale diensten van Infosys. Een tweede domein betreft de versnelling van onze digitale transformatie, in het bijzonder door het optimaliseren van de Proximus+-app en andere digitale kanalen, door gebruik te maken van de technische expertise van Infosys.

Governance

Corporate governance verklaring 43

Bezoldigingsverslag 54

Regelgevend kader 78



Corporate governance verklaring

Het bestuursmodel van Proximus

De principes van Proximus inzake corporate governance zijn vastgelegd in de statuten, het Corporate Governance Charter, het Charter van de Raad van Bestuur, de charters van de comités van de Raad en de policy's.

Proximus beschikt 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. Elke afwijking van de Corporate Governance Code 2020 wordt expliciet vermeld in dit verslag. Er zijn momenteel slechts twee afwijkingen (van bepalingen 7.6 en 7.9) met betrekking tot de verloning van de leden van de Raad van Bestuur en leidinggevend. Proximus heeft er namelijk voor gekozen om geen aandelengerelateerde vergoeding in te voeren omdat de Belgische Staat meerderheidsaandeelhouder is.

De **belangrijkste kenmerken** van het bestuursmodel van Proximus zijn:

- een Raad van Bestuur, die het algemeen beleid en de algemene strategie van Proximus vastlegt en toezicht houdt op het operationele management;
- een Audit- en Toezichtsc comité, een Benoemings- en Bezoldigingscomité, een Transformatie- en Innovatiecomité en een Internationaal Comité 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 Leadership Squad, die de Gedelegeerd Bestuurder bijstaat in de uitoefening van zijn bevoegdheden.

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 medewerkers. De medewerkers van Proximus moeten een verplichte opleiding volgen in verband met de toepassing van de principes van de Gedragscode. Daarbovenop hebben we verschillende **interne policy's** om ervoor te zorgen dat onze werknemers het werk ethisch correct uitvoeren. Meer informatie is opgenomen in het Duurzaamheidsverslag: 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

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 en 50% van de leden van de Raad van Bestuur zijn onafhankelijke bestuurders.

De bestuurders worden benoemd voor een hernieuwbare termijn van maximaal vier jaar. Proximus hanteert geen leeftijdsgrens voor zijn bestuurders, maar in overeenstemming met artikel 7:87 van het Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen en de Corporate Governance Code 2020 is de maximale termijn voor bestuurders beperkt tot twaalf jaar.

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 houdt rekening 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 24 mei 2024 heeft de Belgische Staat zijn aandelen in Proximus overgedragen aan de Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij (SFPIM). Momenteel zijn er zeven bestuurders benoemd door de Algemene Vergadering op voorstel van de Belgische Staat via de SFPIM. 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 drie onafhankelijke bestuurders hebben.

Samenstelling van de Raad van Bestuur

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

Naam	Gender*	Leeftijd	Functie	Termijn
Stefaan De Clerck	M	73	Voorzitter	2013–2025
Guillaume Boutin ⁽¹⁾	M	50	Gedelegeerd Bestuurder	2019–2028
Karel De Gucht	M	71	Bestuurder	2015–2025
Béatrice de Mahieu	V	52	Bestuurder	2022–2026
Audrey Hanard	V	39	Bestuurder	2022–2026
Ibrahim Ouassari	M	46	Bestuurder	2021–2025
Claire Tillekaerts	V	68	Bestuurder	2022–2026

* V: Vrouw / M: Man

(1) Bij besluit van de Algemene Vergadering van 17 april 2024 werd het mandaat van Guillaume Boutin verlengd tot de Algemene Vergadering van 2028.

Leden van de Raad van Bestuur benoemd door de Algemene Vergadering

Naam	Gender*	Leeftijd	Functie	Termijn
Caroline Basyn ⁽¹⁾	V	63	Onafhankelijk bestuurder	2024–2028
Cécile Coune	V	62	Onafhankelijk bestuurder	2023–2027
Martin De Prycker	M	70	Onafhankelijk bestuurder	2015–2027
Catherine Rutten	V	56	Onafhankelijk bestuurder	2019–2027
Joachim Sonne ⁽²⁾	M	50	Onafhankelijk bestuurder	2019–2028
Catherine Vandenborre	V	54	Onafhankelijk bestuurder	2014–2026
Luc Van den hove ⁽²⁾	M	65	Onafhankelijk bestuurder	2016–2028

* V: Vrouw / M: Man

(1) Bij besluit van de Algemene Vergadering van 17 april 2024 werd Caroline Basyn benoemd tot de Algemene Vergadering van 2028.

(2) Bij besluit van de Algemene Vergadering van 17 april 2024 werden de mandaten van Joachim Sonne en Luc Van den hove verlengd tot de Algemene Vergadering van 2028.

Aanwezigheid op de vergaderingen van de Raad van Bestuur en de comités

In 2024 werden tien vergaderingen van de Raad van Bestuur gehouden, zes vergaderingen van het Audit- en Toezichtscmité, zes van het Benoemings- en Bezoldigingscomité, twee van het Transformatie- en Innovatiecomité en twee van het Internationaal Comité.

Leden van de Raad van Bestuur benoemd door de Algemene Vergadering

Naam	RvB (totaal 10)	ATC (totaal 6)	BBC (totaal 6)	TIC (totaal 2)	IC (totaal 2)
Stefaan De Clerck	10/10	6/6	6/6	2/2	2/2
Guillaume Boutin	10/10				
Caroline Basyn ⁽¹⁾	9/9				1/1
Cécile Coune	10/10		6/6	2/2	
Karel De Gucht	10/10	6/6			2/2
Béatrice de Mahieu	10/10			2/2	
Martin De Prycker	10/10		6/6	2/2	
Audrey Hanard	10/10			2/2	
Ibrahim Ouassari	10/10			2/2	
Catherine Rutten	9/10	6/6			
Joachim Sonne	10/10	6/6			2/2
Claire Tillekaerts	10/10		6/6		2/2
Catherine Vandenborre	9/10	6/6			
Luc Van den hove	9/10		4/6		2/2

RvB: Raad van Bestuur; ATC: Audit- en Toezichtscmité; BBC: Benoemings- en Bezoldigingscomité; TIC: Transformatie- en Innovatiecomité; IC: Internationaal Comité

(1) Benoemd op 17 april 2024.

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:



Proximus is trots op de genderpariteit tussen mannen (50%) en vrouwen (50%) in zijn 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.

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.

De Raad van Bestuur houdt in principe vijf reguliere vergaderingen per jaar, plus één vergadering gewijd aan de filialen.

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. Deze charters worden gepubliceerd op de corporate website.

Het Charter van de Raad van Bestuur bepaalt onder meer dat belangrijke beslissingen een brede steun moeten genieten. Dit wordt begrepen 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 Toezichtsc comité, een Benoemings- en Bezoldigingscomité, een Transformatie- en Innovatiecomité en een Internationaal Comité.

De leden van de comités worden benoemd door de Raad van Bestuur, na overleg met het Benoemings- en Bezoldigingscomité, voor een hernieuwbare termijn van in principe drie jaar ([Statuten & Charters](#) | [Proximus Groep](#)).

Audit- en Toezichtsc comité

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

- het proces van de financiële en niet-financiële rapportering;
- het proces van de ESG-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 commissaris;
- 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 wettelijke en regelgevingsvereisten;
- de conformiteit binnen de onderneming met de Gedragscode en de Dealing Code van de onderneming.

Kritieke punten worden via het Audit- en Toezichtsc comité aan de Raad van Bestuur meegedeeld. Externe auditverslagen omvatten financiële en IT-beveiligingsrisico's, terwijl interne auditverslagen financiële, compliance-, IT- en netwerkbeveiligingsrisico's

behandelen. Het Audit- en Toezichtscmité wordt geïnformeerd over alle besprekingen en beslissingen van het management in het Risk Management Committee.

Het Audit- en Toezichtscmité vergadert minstens eenmaal per kwartaal.

De leden van het Audit- en Toezichtscmité (samengesteld uit niet-uitvoerende leden, van wie twee vrouwen en drie mannen) zijn Catherine Vandenborre (Voorzitster), Stefaan De Clerck, Karel De Gucht, Joachim Sonne en Catherine Rutten.

Deskundigheid van de leden van het Audit- en Toezichtscmité

De meerderheid van de leden van het Audit- en Toezichtscmité heeft uitgebreide accounting- en auditexpertise. De Voorzitster van het Audit- en Toezichtscmité, Catherine Vandenborre, heeft naast een master in de toegepaste economie 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, van wie 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 de Leadership Squad 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 de leden van de Leadership Squad;
- de jaarlijkse evaluatie van de bezoldigingsfilosofie en strategie voor alle medewerkers 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 bezoldigingsbeleid besproken. Het comité legt ook de targets vast in het kader van de prestatiemeting van de Gedelegeerd Bestuurder en de leden van de Leadership Squad aan de hand van Key Performance Indicators.

De leden van het Benoemings- en Bezoldigingscomité (samengesteld uit niet-uitvoerende leden, van wie twee vrouwen en drie mannen) zijn: Stefaan De Clerck (Voorzitter), Martin De Prycker, Luc Van den hove, Claire Tillekaerts en Cécile Coune.

Transformatie- en Innovatiecomité

Het Transformatie- en Innovatiecomité (Transformation & Innovation Committee, TIC) bestaat uit maximaal 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 Transformatie- en Innovatiecomité 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 de onderneming. Het zou onder meer kunnen gaan om technologie, netwerk, branding/marketing, duurzaamheid, transformatie, HR-vaardigheden en digitalisering. Indien aangewezen kan de Raad van Bestuur beslissen om voor de behandeling van een specifiek dossier een speciaal ad-hoccomité op te richten, samengesteld uit leden die over de vereiste ervaring voor dat dossier beschikken.

De leden van het Transformatie- en Innovatiecomité (samengesteld uit niet-uitvoerende leden, van wie drie vrouwen en drie mannen) zijn: Stefaan De Clerck (Voorzitter), Martin De Prycker, Ibrahim Ouassari, Cécile Coune, Béatrice de Mahieu en Audrey Hanard.

Internationaal Comité

Gezien de sterke ontwikkeling van de internationale pijler van Proximus heeft de Raad van Bestuur op zijn vergadering van 14 december 2023 besloten om een Internationaal Comité op te richten.

Het Internationaal Comité (International Committee, IC) bestaat uit maximaal 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 Internationaal Comité is een permanent comité van de Raad van Bestuur dat de integratie van internationale filialen, het vastleggen van KPI's voor de ontwikkeling van internationale activiteiten en internationale overnames bespreekt.

De leden van het Internationaal Comité (samengesteld uit zes niet-uitvoerende leden, van wie twee vrouwen en vier mannen) zijn: Stefaan De Clerck (Voorzitter), Karel De Gucht, Joachim Sonne, Luc Van den hove, Claire Tillekaerts en Caroline Basyn (vanaf 17 april 2024).

'Relationship Agreement'

Overeenkomstig artikel 8.7. van de Corporate Governance Code 2020 heeft Proximus in december 2022 een 'Relationship Agreement' gesloten met zijn meerderheidsaandeelhouder, de Belgische Staat. Deze overeenkomst, die geen invloed heeft op de onafhankelijkheid van Proximus, noch op de bevoegdheden van zijn vennootschapsorganen, heeft tot doel een kader te creëren voor de uitwisseling van informatie, volledig in overeenstemming met de Europese en Belgische financiële wetgeving. Deze overeenkomst werd in juni 2024 gewijzigd met de overdracht van de aandelen van de Belgische Staat aan SFPIM. [De 'Relationship Agreement' is gepubliceerd op de corporate website van de onderneming.](#)

Belangenconflict

Binnen de onderneming is een algemeen beleid met betrekking tot belangenconflicten van kracht. Het beleid verbiedt het aanhouden van financiële belangen die de eigen inschatting of professionele taken zouden kunnen beïnvloeden en daarmee de Proximus Groep zou kunnen benadelen.

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

De Raad van Bestuur en elke individuele bestuurder moeten alle regels inzake belangenconflicten tussen de vennootschap en een bestuurder naleven. In geval van een belangenconflict wordt de vergadering waarin het conflict wordt gemeld en de kwestie die aanleiding gaf tot het conflict gepubliceerd in het jaarverslag van het betreffende boekjaar.

In overeenstemming met artikel 7:96 van het Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen heeft de Gedelegeerd Bestuurder, Guillaume Boutin, tijdens de Raad van Bestuur van 22 februari 2024 verklaard dat hij een belangenconflict had met betrekking tot de evaluatie van zijn prestaties voor 2023, een punt dat op de agenda stond van de desbetreffende vergadering van de Raad van Bestuur.

In overeenstemming met artikel 7:96 van het Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen, heeft de Gedelegeerd Bestuurder, Guillaume Boutin, op 25 juli 2024 de Raad van Bestuur geïnformeerd dat hij een belangenconflict had met betrekking tot

de verlenging van zijn contract en loonpakket, een punt dat op de agenda stond van de desbetreffende vergadering van de Raad van Bestuur.

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 kader van de normale bedrijfsvoering en gebeuren aan marktconforme voorwaarden.

Evaluatie van de Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur evalueert minstens om de drie jaar zijn prestaties en interactie met het uitvoerend management. De Raad van Bestuur heeft eind 2024 een nieuwe evaluatie uitgevoerd, na een eerdere evaluatie in 2021, in samenwerking met externe partner Guberna. De bestuursleden werden uitgenodigd om een uitgebreide vragenlijst in te vullen, gevolgd door een gesprek tussen Guberna en elk individueel bestuurslid. De bestuursleden werd gevraagd naar hun mening over corporate governance bij Proximus. De evaluatie richtte zich voornamelijk op de oprichting, de bevoegdheden, de samenstelling en de werking van de comités. Deze evaluatie door Guberna zal in 2025 worden afgerond.

De niet-uitvoerende bestuurders evalueren regelmatig hun interactie met het uitvoerend management en vergaderen ten minste eenmaal per jaar zonder de Gedelegeerd Bestuurder. Aan het begin van elk jaar leggen de voorzitters van de comités hun jaarverslag voor aan de Raad.

Leadership Squad

Gedelegeerd Bestuurder

In zijn vergadering van 27 november 2019 heeft de Raad van Bestuur Guillaume Boutin aangesteld als nieuw Gedelegeerd Bestuurder. De Gedelegeerd Bestuurder is belast met het dagelijks bestuur en rapporteert aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur heeft bovendien ruime bevoegdheden gedelegeerd aan de Gedelegeerd Bestuurder.

Het contract van Guillaume Boutin is een verlengbaar contract van zes jaar voor bepaalde tijd dat is ingegaan op 1 december 2019 en op 26 juli 2024 met zes jaar werd verlengd tot 30 juni 2030.

De Algemene Vergadering van 17 april 2024 heeft zijn mandaat als bestuurder verlengd tot de Algemene Vergadering die in 2028 zal worden gehouden¹.

Leden van de Leadership Squad

De leden van de Leadership Squad 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 de Leadership Squad worden door de Gedelegeerd Bestuurder bepaald. De Leadership Squad heeft als taak de Gedelegeerd Bestuurder bij te staan in de uitvoering van zijn taken.

De Leadership Squad streeft ernaar om te beslissen bij consensus, maar in geval van onenigheid geeft de mening van de Gedelegeerd Bestuurder de doorslag.

Gewoonlijk vergadert de Leadership Squad wekelijks.

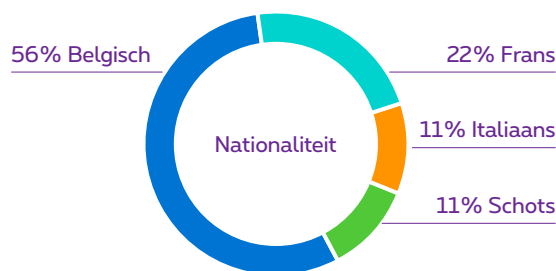
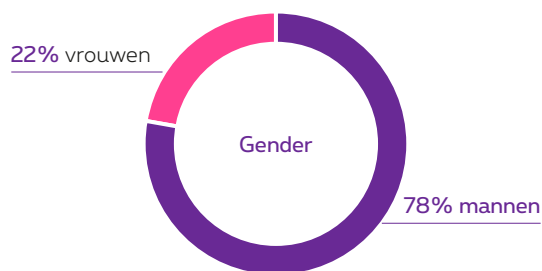
De Leadership Squad was in 2024 samengesteld uit de volgende leden, naast de Gedelegeerd Bestuurder:

1 Op 7 februari 2025, vóór de afronding van dit jaarverslag, kondigde de Proximus Groep aan dat zijn CEO, Guillaume Boutin, het bedrijf rond half mei 2025 zal verlaten.

Naam	Gender	Leeftijd	Functie
Jim Castele	M	53	Consumer Market Lead
Anne-Sophie Lotgering	V	50	Enterprise IT Services & Segments Lead
Ben Appel	M	49	Group Corporate Affairs Lead
Antonietta Mastroianni	V	51	Digital & IT Lead
Mark Reid	M	53	Group Finance Lead
Geert Standaert	M	54	Network & Wholesale Lead
Renaud Tilmans	M	56	Enterprise Telco Services & Operations Lead
Jan Van Acoleyen	M	62	Group HR Lead

Diversiteit van de Leadership Squad

De diversiteitskenmerken voor de Leadership Squad 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 Koen Neijens, tevens voorzitter van het College van Commissarissen;
- Jan Debucquoy, lid van het Rekenhof;
- Christophe Rappe, lid van het Rekenhof;
- Luc Callaert BV, vertegenwoordigd door Luc Callaert.

Deloitte Bedrijfsrevisoren BV, vertegenwoordigd door Koen Neijens en Luc Callaert BV, vertegenwoordigd door Luc Callaert, staan in voor de controle van de geconsolideerde jaarrekeningen van Proximus en zijn filialen. Deloitte is ook verantwoordelijk voor de beoordeling van de duurzaamheidsrapportering (CSRD).

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

De mandaten van Deloitte Bedrijfsrevisoren BV en Luc Callaert BV voor de controle van de geconsolideerde jaarrekeningen lopen af op de Algemene Vergadering van 2025.

Bijkomende bezoldigingen betaald aan de commissarissen

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 3:65, paragraaf 3 van het Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen vermeldt Proximus de bijkomende bezoldigingen die het tijdens het boekjaar 2024 heeft uitbetaald aan twee bedrijfsrevisoren, leden van het College van Commissarissen: Deloitte Bedrijfsrevisoren BV en Luc Callaert BV.

De Groep gaf in 2024 een bedrag uit van 1.611.075,97 EUR aan honoraria buiten mandaat voor Deloitte Bedrijfsrevisoren BV, de bedrijfsrevisor van de Groep. 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	166.985,00	704.596,00
Belastingadvies	0,00	0,00
Andere opdrachten	257.120,00	482.374,97
Totaal	424.105,00	1.186.970,97

De Groep gaf gedurende het jaar 2024 1.200 EUR uit aan honoraria buiten mandaat aan Luc Callaert BV.

Bedrag uitgegeven door de Groep aan honoraria buiten mandaat naar Luc Callaert BV

(in €)	Commissaris
Andere verplichte controleopdrachten	1.200
Belastingadvies	
Andere opdrachten	
Totaal	1.200

Bestuur van duurzaamheid

Voor een duidelijke rapportering hebben we het bestuur van duurzaamheid gescheiden van het algemeen bestuur, zodat alle inhoud over duurzaamheid in één hoofdstuk kan worden ondergebracht. Het is echter belangrijk te benadrukken dat duurzaamheid een integraal onderdeel blijft van ons algemene governancekader en onze manier van werken. Meer informatie is opgenomen in het Duurzaamheidsverslag.

Interne controle

De Raad van Bestuur van Proximus is verantwoordelijk voor de evaluatie van de doeltreffendheid van de systemen voor interne controle en risicobeheer.

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. Hoewel risico's op misbruik van activa en fouten nooit volledig kunnen worden uitgesloten, voert Proximus een voortdurende controle en opvolging uit op alle componenten van zijn systemen voor interne controle en risicobeheer, om te waarborgen dat deze adequaat blijven.

Proximus hecht veel belang aan het tijdig en correct verstrekken aan al zijn interne en externe stakeholders van volledige, betrouwbare en relevante financiële informatie in overeenstemming met IFRS (International Financial Reporting Standards) en BGAAP (Belgian Generally Accepted Accounting Principles), alsook duurzaamheidsinformatie in overeenstemming met de ESRS (European Sustainability Reporting Standards). Daarom heeft Proximus zijn systemen voor interne controle en risicobeheer georganiseerd in overeenstemming met zijn financiële en duurzaamheidsrapportering om hieraan te voldoen.

Organisatie van de interne controle

Overeenkomstig de statuten beschikt Proximus over een Audit- en Toezichtsc comité (Audit and Compliance Committee), dat een cruciale rol speelt in de organisatie van en het toezicht op de systemen voor interne controle en risicobeheer. Meer informatie is opgenomen in het Duurzaamheidsverslag: 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

Risicoanalyse, risicobeperkende factoren en controlemaatregelen

Belangrijke bedrijfsrisico's en onzekerheden, risicobeperkende factoren en controlemaatregelen worden besproken in het Risicobeheersverslag.

Informatie over de ESG IRO's is opgenomen in het Duurzaamheidsverslag.

Ethiek, mensenrechten en gedrag in de bedrijfscontext

Een Gedragscode met basisprincipes, verder uitgewerkt in policy's en procedures voor alle belangrijke onderwerpen, heeft als doel medewerkers en stakeholders te informeren en richting te geven aan het dagelijkse gedrag. Meer informatie is opgenomen in het Duurzaamheidsverslag: 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

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 intranet van Proximus. 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 inzake duurzaamheidsrapportering

Meer informatie is opgenomen in het Duurzaamheidsverslag: 'Algemene informatie'.

Bevoegdheden, verantwoordelijkheden en expertise inzake financiële rapportering

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.

Iedere juridische entiteit, businessunit, divisie en departement heeft een eigen visie, missie en verantwoordelijkheden. Op individueel vlak heeft elke medewerker een duidelijke taakomschrijving en objectieven.

De belangrijkste rol van de divisie Finance bestaat erin de andere juridische entiteiten, divisies en filialen te ondersteunen 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 financiële resultaten worden intern gerapporteerd en op verschillende niveaus gevalideerd. Op het niveau van de processen zijn er validatievergaderingen met de verantwoordelijke van elk businessproces. Op het niveau van de belangrijkste filialen wordt een validatievergadering georganiseerd met de verantwoordelijken voor boekhouding en controle. Op het niveau van de Proximus Groep worden de geconsolideerde resultaten opgesplitst per segment. Voor elk segment omvat 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 eventuele afwijkingen.

Daarna wordt de financiële informatie gerapporteerd en uitgelegd aan de Proximus Leadership Squad (maandlijks) en voorgesteld aan het Audit- en Toezichtscomité (per kwartaal).

De teams van het departement Corporate Accounting zijn boekhoudkundig verantwoordelijk voor het moederbedrijf Proximus en voor de grote Belgische filialen. Zij geven ook ondersteuning aan de andere filialen. 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 en voordelen na actieve dienst, en belastingen. De gecentraliseerde ondersteuning, opgebouwd rond specifieke processen en IFRS-standaarden, laat toe een diepgaande accountingexpertise op te bouwen en draagt op die manier bij tot de naleving van de richtlijnen van de Groep.

De consolidatie van alle verschillende juridische entiteiten in de geconsolideerde financiële rapportering van de Proximus Groep wordt centraal gerealiseerd. Het consolidatiedepartement bepaalt en verdeelt de informatie over de implementatie van boekhoudkundige standaarden, procedures, principes en regels. Het volgt ook de regelgeving op, zodat de financiële rapportering 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).

Op het vlak van de financiële rapportering werd er een specifieke verplichte opleidingscyclus uitgewerkt, waaraan junior en senior personeelsleden verplicht deelnemen. Deze seminars, intern en extern georganiseerd, bestrijken het domein van IFRS, lokale wetgeving en normen op het gebied van boekhouding, en fiscale en vennootschapswetgeving en -regelgeving. Kennis en ervaring worden ook 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 medewerkers ook deel aan algemene opleidingen over nieuwe producten en diensten van Proximus.

Toezicht en monitoring van de financiële interne controle

De boekhouding van Proximus en van de meeste van zijn filialen 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, werden aangepaste interfaces en opvolgingstools ontwikkeld. Voor het financiële consolidatieproces wordt gebruikgemaakt 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 commissarissen en het departement Interne Audit.

Elke verantwoordelijke van een businessactiviteit controleert en verbetert deze regelmatig. Dit omvat de documentatie van het proces, de rapportering over indicatoren en de bijsturing ervan.

Het departement Interne Audit van Proximus voert regelmatig audits uit over de hele Groep. Meer informatie is opgenomen in het Duurzaamheidsverslag: 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

Het Audit- en Toezichtscomité kijkt de tussentijdse kwartaalrapportering en de specifieke boekhoudmethodes na. Het 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, de Dealing Code en ander belangrijke policy's.

Vergoeding van de Raad van Bestuur en het uitvoerend comité

Het verloningsbeleid van de leden van de Raad van Bestuur en van de leden van het Leadership Squad 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 Leadership Squad. Een licht aangepaste versie van het verloningsbeleid van Proximus werd op 17 april 2024 door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van Proximus goedgekeurd en is beschikbaar op de corporate website van Proximus ([Verloningsbeleid | Proximus Groep](#)).

Een nieuwe versie van het Proximus Verloningsbeleid zal ter stemming worden voorgelegd aan de aandeelhouders op de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van Proximus op 14 april 2025.

Tenzij anders vermeld worden alle bedragen in dit bezoldigingsverslag voorgesteld als bruto bedragen. Voor werknemers is dit het brutoloon (exclusief sociale werkgeversbijdragen) en voor zelfstandigen is dit de bruto verloning (exclusief BTW), tenzij het bedrag van het voordeel in natura toepasselijk is.

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 2024 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.

Sinds 2024 wordt de CEO 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 EUR, die pro rata temporis van de duur van het mandaat toegekend wordt;
 - » een zitpenning van 10.000 EUR per bijgewoonde vergadering van de Raad van Bestuur;
 - » een zitpenning van 2.500 EUR 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 EUR voor communicatiekosten;
 - » het gebruik van een bedrijfswagen.

- voor de andere leden van de Raad van Bestuur:
 - » een jaarlijkse vaste vergoeding van 25.000 EUR, die pro rata temporis van de duur van het mandaat toegekend wordt;
 - » een zitpenning van 5.000 EUR per bijgewoonde vergadering van de Raad van Bestuur;
 - » een zitpenning van 2.500 EUR 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 EUR voor communicatiekosten.

Als volgt samengevat:

	Voorzitter van de Raad van Bestuur	Niet- uitvoerende Bestuurder
Jaarlijkse vaste vergoeding	€ 50.000	€ 25.000
Zitpenning per vergadering		
Raad van Bestuur	€ 10.000	€ 5.000
Comité als Voorzitter van de Comité	€ 5.000	€ 5.000
Comité als lid van de Comité	€ 2.500	€ 2.500
Vergoeding voor communicatiekosten	€ 4.000	€ 2.000

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, het Pensioenfonds en Proximus ART voor. Hij is lid van de Raad van Bestuur van ConnectImmo, onze immo-filiaal. Hij ontvangt geen vergoeding voor deze mandaten.

Verloning toegekend aan de leden van de Raad van Bestuur in 2024

Het totale bedrag van de verloningen toegekend in 2024 aan alle leden van de Raad van Bestuur, Voorzitter inbegrepen, beloopt 1.296.068 EUR bruto.

Gezien de sterke ontwikkeling van de internationale pijler van Proximus heeft de Raad van Bestuur op zijn vergadering van 19 december

Raad van Bestuur

Vergaderingen

10

Aanwezigheidsgraad

98%

Audit & Compliance Comité

Vergaderingen

6

Aanwezigheidsgraad

100%

Comité Transformatie & Innovatie

Vergaderingen

2

Aanwezigheidsgraad

100%

Benoemings- en Remuneratiecomité

Vergaderingen

6

Aanwezigheidsgraad

93%

Internationaal comité

Vergaderingen

2

Aanwezigheidsgraad

100%

2023 besloten om vanaf 2024 een Internationaal Comité op te richten met als doel het toezicht van de Raad van Bestuur op alle internationale activiteiten van de Groep te verzekeren.

Het overzicht van de individuele bruto bedragen die in 2024 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 2024

Leden van de Raad van Bestuur	Jaarlijkse vaste vergoeding	Zitpenningen ¹	Vergoeding ²	TOTAAL 2024
Caroline Basyn ³	€ 17.691	€ 47.500	€ 1.415	€ 66.607
Cécile Coune	€ 25.000	€ 70.000	€ 2.000	€ 97.000
Stefaan De Clerck	€ 50.000	€ 165.000	€ 7.461	€ 222.461
Guillaume Boutin				
Karel De Gucht	€ 25.000	€ 70.000	€ 2.000	€ 97.000
Béatrice de Mahieu	€ 25.000	€ 55.000	€ 2.000	€ 82.000
Martin De Prycker	€ 25.000	€ 70.000	€ 2.000	€ 97.000
Audrey Hanard	€ 25.000	€ 55.000	€ 2.000	€ 82.000
Ibrahim Ouassari	€ 25.000	€ 55.000	€ 2.000	€ 82.000
Catherine Rutten	€ 25.000	€ 60.000	€ 2.000	€ 87.000
Joachim Sonne ⁴	€ 25.000	€ 70.000	€ 2.000	€ 97.000
Claire Tillekaerts	€ 25.000	€ 70.000	€ 2.000	€ 97.000
Catherine Vandenborre	€ 25.000	€ 75.000	€ 2.000	€ 102.000
Luc Van den hove ⁴	€ 25.000	€ 60.000	€ 2.000	€ 87.000
TOTAAL	€ 342.691	€ 922.500	€ 30.877	€ 1.296.068

1 Buitengewone vergaderingen van de Raad van Bestuur van 20 juni, 31 juli en 21 november 2024. Nieuw Comité (Internationaal Comité) vanaf 2024.

2 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 € 3.461 in 2024.

3 Benoeming op 17 april 2024

4 Verlenging van mandaat op 17 april 2024

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.

Verloning toegekend aan de leden van de Raad van Bestuur over 5 jaar

Totaal 2020	Totaal 2021	Totaal 2022	Totaal 2023	TOTAAL 2024
€ 1.231.116	€ 1.192.366	€ 987.723	€ 1.491.432	€ 1.296.068
variatie van jaar tot jaar	-3,1%	-17,2%	+51,0%	-13,1%

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. Wij beschouwen het bevorderen van onze Think possible-cultuur inderdaad als de sleutel tot het realiseren van onze strategie. Think possible is in de eerste plaats een mentaliteit waardoor we overal opportuniteiten zien. Het is ook een reeks principes en gedragingen die ons leiden bij het vinden van de beste oplossingen voor onze klanten.

Daarom is het cruciaal om over een competitief en marktaantrekkelijk globaal verloningsprogramma (Global Rewards Program) te beschikken, zowel voor de leden van het Leadership Squad als voor de overige leden van het top management en voor alle personeelsleden van de onderneming. Het concurrentievermogen van ons Global Rewards Program wordt regelmatig beoordeeld door gebruik te maken van de diensten van een adviesbureau op het gebied van menselijk kapitaal en personeelsbeloningen.

Onze onderneming heeft een innovatief, concurrerend en marktaantrekkelijk verloningsbeleid en verloningspraktijken uitgewerkt die regelmatig worden geëvalueerd en geüpdatet in nauwe samenwerking met universiteiten, salarisbenchmarkrapporten van gespecialiseerde bedrijven en externe fora omtrent human resources. De praktijken die worden gebruikt voor de verloning van onze werknemers – inclusief de lonen en arbeidsvoorwaarden – zijn gebaseerd op de principes van non-discriminatie en eerlijkheid en 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, hen intuïtieve en zinvolle ervaringen te laten beleven, een werkplek te creëren waar deze talenten de beste versie van zichzelf kunnen zijn en hen klaar te stomen om de uitdagingen van onze onderneming van vandaag en morgen aan te gaan;
- 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. hospitalisatie en thuiswerkfaciliteiten), sociale ondersteuning en welzijnsinitiatieven die aan alle werknemers worden aangeboden, inclusief de leden van het Leadership Squad.

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 Leadership Squad

Besluitvormingsproces

Het verloningsprogramma van het Leadership Squad 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, de kritische vaardigheden en de marktpraktijken. De Raad van Bestuur zorgt er altijd voor dat het verloningsbeleid voor de Leadership Squad in overeenstemming is met het algemene verloningskader van ons bedrijf.

Concurrentievermogen van de verloning van het Leadership Squad

Het verloningsbeleid en de verloningspraktijken die van toepassing zijn op de Leadership Squad hebben tot doel om getalenteerde leidinggevendenden aan te trekken en te behouden, hen op een marktcompetitieve en aantrekkelijke manier te belonen, duurzame waardecreatie te bevorderen, 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 Leadership Squad moeten aanhouden, heeft onze onderneming in het verleden besloten deze bepaling niet na te leven, gezien haar specifieke aandeelhoudersstructuur, met de Belgische Staat als meerderheidsaandeelhouder. Met het oog op de toenemende internationalisering van onze Groep overweegt onze onderneming echter om in de toekomst op aandelen gebaseerde verloning in te voeren, en deed het uitzonderlijk in 2024 voor de CEO, wat ook een betere naleving van de Belgische Corporate Governance Code mogelijk zou maken.

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 Leadership Squad 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 Leadership Squad 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 en door het engagement van onze onderneming om bij te dragen tot een inclusief, veilig, duurzaam en welvarend digitaal België. 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 marktpositionering van deze verloningspakketten wordt regelmatig nagekeken door de verloning van de leden van het Leadership Squad 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 – uitgevoerd door gespecialiseerde en onafhankelijke externe consultants – bestaat erin dat de globale verloning voor ieder lid van het Leadership Squad billijk, de complexiteit die inherent is aan zijn/haar rol weerspiegelt, 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. Als bedrijf hebben we de ambitie om ons te positioneren op de marktmediaan, die onze referentie is.

Om zich van andere werkgevers te onderscheiden, probeert onze onderneming 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 Leadership Squad, de betalingswijze van hun variabele verloning kunnen kiezen.

Alle bedragen in dit bezoldigingsverslag worden voorgesteld als bruto bedragen exclusief sociale werkgeversbijdragen.

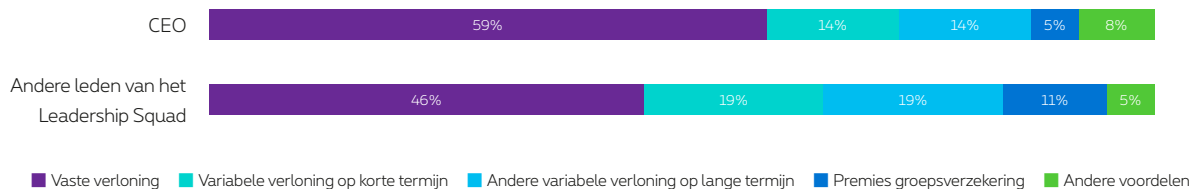
Structuur van de verloning van het Leadership Squad

De verloning van de leden van het Leadership Squad is als volgt samengesteld:



Het huidige beleid inzake variabele verloning is afgestemd op alle leden van het Leadership Squad, 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. Dit betekent dat de helft van de variabele beloning van de CEO op lange termijn is, uitgesteld over een periode van 3 jaar. Op deze manier voldoet ons bedrijf volledig aan artikel 7.91 van de Belgische Corporate Governance Code 2020, dat bepaalt dat minstens 50% van de variabele verloning uitgesteld moet worden. Voor de CEO zijn de percentages van de variabele verloning enkel van toepassing op de jaarlijkse vaste verloning die voor zijn verantwoordelijkheden binnen Proximus wordt waargenomen.

Relatief belang van de verschillende componenten van de on-target verloning vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid (eind 2024)



De CEO heeft van de Raad van Bestuur van Proximus de mogelijkheid gekregen om op 31 juli 2024 tot 75.000 Proximus-aandelen te ontvangen, een eenmalige bijzondere succesvergoeding die bedoeld is om de verschillende mijlpalen te belonen die gerealiseerd werden in de ontwikkeling, voorbereiding en uitvoering van de internationale strategie van de Proximus Group. De CEO heeft het totale aantal aandelen aanvaard en dus de verschuldigde bedrijfsvoorheffing betaald. Deze aandelen zijn onderworpen aan een blokkeringsperiode van drie jaar. Gezien de unieke en uitzonderlijke aard van deze opportuniteit, is ze niet opgenomen in de grafiek met betrekking tot de on-target verloning.

De overige leden van het Leadership Squad ontvangen geen enkele verloning in de vorm van Proximus-aandelen of Proximus-aandelenopties. Maar met het oog op de toenemende internationalisering van onze Groep, overweegt onze onderneming om in de toekomst op aandelen gebaseerde verloning in te voeren, wat ook een betere naleving van de Belgische Corporate Governance Code mogelijk zou maken.

Vaste verloning

De vaste verloning omvat het vast loon dat wordt verdiend in de functie van CEO of lid van het Leadership Squad 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. Om de strategische continuïteit te verzekeren, werd er in 2024 een addendum aan de huidige managementovereenkomst van de CEO ondertekend als gevolg van de beslissing van de Raad van Bestuur om het mandaat van de CEO al te verlengen voor een nieuwe termijn van zes jaar vanaf juli 2024, eindigend op 30 juni 2030. Zoals aangekondigd begin februari 2025, heeft Guillaume Boutin beslist om de Proximus Groep te verlaten tegen midden mei 2025.

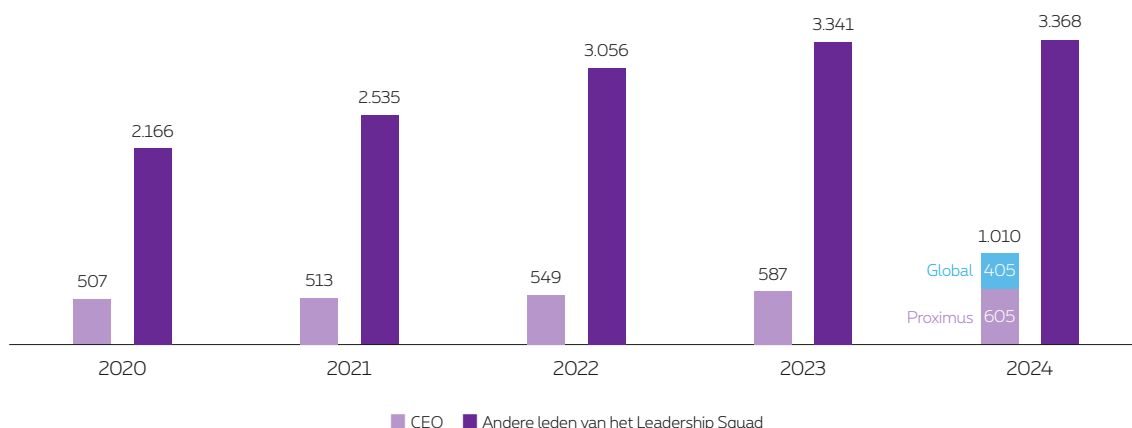
De verlenging ging gepaard met enkele wijzigingen aan het bezoldigingspakket van de CEO. Zijn bestaande basisbezoldigingspakket blijft ongewijzigd. De aanvullende vergoeding die Guillaume Boutin ontvangt voor zijn internationale verantwoordelijkheden is echter aangepast aan de evoluerende internationale activiteiten van de Groep en de bredere reikwijdte van zijn functie als CEO van Proximus Global, die de verantwoordelijkheden over BICS, Telesign en Route Mobile omvat.

Basisloon over 5 jaar in kEUR vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid

Wat de CEO betreft, is de stijging van 2023 naar 2024 te wijten aan de bijkomende jaarlijkse bruto vergoeding die hem wordt toegekend in het kader van het addendum aan zijn huidige managementovereenkomst (zie meer info in de tweede alinea hierboven) voor zijn mandaat als CEO van Proximus Global van 400.000 EUR vanaf 2024, overeenkomstig de beslissing van de Raad van Bestuur. De evolutie is ook te wijten aan de twee indexen die moesten worden toegepast in 2023 en één index in 2024. Proximus volgt immers het indexeringsstelsel van de openbare sector. In de praktijk betekent dit dat zodra de spilindex wordt overschreden, worden de salarissen twee maanden daarna automatisch met 2% verhoogd.

Wat de andere leden van het Leadership Squad betreft, is de stijging van 2023 naar 2024 ook voornamelijk het gevolg van de twee indexen van 2023 en één index in 2024.

In 2022 en 2023 heeft Telesign US een vergoeding van 75.000 USD betaald aan Guillaume Boutin voor zijn mandaat als Voorzitter van de Raad van Bestuur van Telesign US, zoals het gebruikelijk is in de Verenigde Staten. Deze vergoedingen werden niet opgenomen in de vaste verloning die werd gerapporteerd in de remuneratieverslagen van 2022 en 2023, die gericht is op de verloningselementen in verband met Proximus NV. Deze vergoedingen worden vanaf 2024 niet meer toegekend aan Guillaume Boutin gezien zijn bijkomende jaarlijkse bruto vergoeding als CEO van Proximus Global.



¹ Overeenkomstig de regels voorgeschreven door de wet van 1 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.

Deze bijkomende vergoeding werd vastgelegd op 400.000 EUR bruto per jaar vanaf 2024, is contractueel onderworpen aan de index van de consumptieprijsen en vervangt de vergoedingen die Telesign US tot eind 2023 aan Guillaume Boutin betaalde voor zijn mandaat als voorzitter van de raad van bestuur van Telesign US. Deze wijziging voorziet ook in een mogelijke variabele vergoeding indien een dergelijke variabele vergoeding zou worden ingevoerd voor het managementteam van Proximus Global.

De vaste verloning van de overige leden van het Leadership Squad 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 Leadership Squad, 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.

Variabele verloning op korte termijn

Doel en componenten van de variabele verloning op korte termijn

De leden van het Leadership Squad, 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 Leadership Squad, CEO inbegrepen, en bedraagt 40% van de vaste verloning. Voor de CEO is dit percentage enkel van toepassing op de jaarlijkse vaste vergoeding voor zijn verantwoordelijkheden bij Proximus NV.

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 Leadership Squad, 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). Ze zijn gericht op onze thuismarkt (België, Nederland en Luxemburg).

De bedragen van de variabele verloning op korte termijn vermeld in dit verslag zijn de bedragen die in de loop van 2024 aan de leden van het Leadership Squad werden uitbetaald en zijn dus gerelateerd aan de resultaten van de KPI's van de Groep voor het prestatiejaar 2023.

Onze driejarige strategische cyclus "bold2025" bestaat uit een reeks van 6 strategische pijlers, goedgekeurd door de Raad van Bestuur en van toepassing op het prestatiejaar 2023:

2023 Proximus strategische doelstellingen

We creëren **meerwaarde**
voor **onze stakeholders**



15%

Werken aan een inclusieve
samenleving en de bescherming
van het milieu



15%

Klanten verblijven met
een ongeëvenaarde ervaring



25%

Nationaal en internationaal
winstgevend **groeien** dankzij onze
sterke merken

dankij onze
bijzondere sterktes



10%

Technologische instrumenten
ontwikkelen om digitale
ecosystemen te creëren



25%

Het **beste gigabitnetwerk**
in België uitrollen



10%

Een motiverende **cultuur** met
stimulerende **werkmethodes**
bevorderen



Elke Strategische Pijler heeft een gewicht in het globale STI kader, in lijn met zijn relatief belang voor de Groep en is eraan 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 laten zien dat onze onderneming wil bijdragen aan een meer groene, circulaire en veilige maatschappij. De afgelopen jaren is het gewicht van de ESG- en bedrijfscultuur gerelateerde KPI's in het globale STI-kader verhoogd, tot 25% voor het prestatiejaar 2023, om de prominentere rol die wij in de maatschappij willen spelen te weerspiegelen.

Een gedetailleerde definitie voor elk van de STI KPI's is te vinden in de volgende tabel.

Strategische Pijler 2023	KPI type	STI KPI 2023	Gewicht	KPI definitie
 Winstgevend groeien	Financieel	Inkomsten op thuismarkt	5%	Omzet bekomen uit activiteiten op onze thuismarkt.
	Financieel	EBITDA op thuismarkt	10%	Onderliggende EBITDA gegenereerd door de activiteiten op onze thuismarkt.
	Niet-financieel	Broadband & Postpaid Bruto aangroei en verlies	5%	Bruto aangroei en verlies van volumes van broadband en mobile postpaid equilines (alle segmenten).
	Financieel	Indirecte operationele kosten	5%	Indirecte operationele kosten, gedefinieerd als de totale operationele kosten op de thuismarkt minus de directe kosten.

Klanten verbluffen 	Niet-financieel	NPS	7,5%	Net Promoter Score, berekend als het gewogen gemiddelde van de NPS-resultaten per klantsegment.
	Niet-financieel	CES Glasvezel	2,5%	Klanteninspanningsscore (CES) Glasvezel, een maat voor de eenvoud van het proces om nieuwe glasvezelklant te worden of om van koper naar glasvezel over te schakelen.
	Niet-financieel	Proximus Apps Gebruikers	5%	Maandelijks aantal unieke actieve gebruikers van de MyProximus en Proximus+ Apps.
Groene & digitale maatschappij 	Niet-financieel	Groen	8%	Deze KPI bestaat uit 2 sub-KPI's: 1. CO2-emissies (5%): directe, stroomopwaartse en stroomafwaartse CO2-emissies gerelateerd aan de bedrijfsactiviteiten van Proximus. 2. Ingezaamde toestellen (3%): aantal mobiele en vaste apparaten ingezameld voor renovatie of recycling.
	Niet-financieel	Digitale maatschappij	7%	Deze KPI bestaat uit 2 sub-KPI's: 1. Weerbaarheid tegen cyberaanvallen (5%): een maatstaf voor de weerbaarheid van ons bedrijf tegen cyberveiligheidsbedreigingen/-aanvallen. 2. Digitale inclusie (2%): aantal deelnemers aan een van de digitale inclusieprojecten van of in samenwerking met partners die wij ondersteunen.
Gigabit netwerk 	Niet-financieel	Glasvezeluitrol	10%	Uitrol van ons glasvezelnetwerk: bijkomend aantal glasvezel "Homes Passed" gerealiseerd door Proximus en haar Joint Venture partners in nieuwe verkavelingen, bestaande wijken en bedrijfszones.
	Niet-financieel	Vullingsgraad glasvezelnetwerk	10%	Een maat voor de hoeveelheid aan verkoopbare glasvezel "Homes Passed" die effectief geactiveerd zijn.
	Niet-financieel	5G-dekking binnenshuis	5%	Dekking van de bevolking binnenshuis door het mobiele Proximus 5G-netwerk.
Technologische instrumenten 	Niet-financieel	Digitale ecosystemen	8%	Deze KPI bestaat uit 2 sub-KPI's: 1. Digitale verkopen (4%): aandeel van Vast Internet en Mobiele Postpaid verkoopsvolumes in de residentiële en kleine bedrijvenmarkt die volledig via digitale kanalen gerealiseerd werden. 2. Digitale klantendienst (4%): percentage succesvolle self-service interacties vs. het totale aantal interacties op het gebied van facturering, administratieve ondersteuning en technische ondersteuning.
	Niet-financieel	Grote incidenten	2%	Aantal grote IT/Telco incidenten in de Proximus-netwerken.
Organisatie en cultuur 	Niet-financieel	Medewerkers	10%	Betrokkenheid, wendbaarheid, machtiging en verantwoordelijkheid en strategische afstemming van onze werknemers ten opzichte van onze onderneming.
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 werden 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 0% in geval het eindejaarsresultaat onder eindejaarsdoelstelling blijft.

De EBITDA en de onrechtstreekse OpEx worden gebaseerd op geauditeerde financiële cijfers, welke worden aangepast om te komen tot 'onderliggende' financiële cijfers na uitsluiting van uitzonderlijke onvoorziene gebeurtenissen. Ook CO2-resultaten worden aan een externe audit onderworpen. De niet-financiële worden gemeten door interne experts en externe bureaus, gespecialiseerd in markt- en klantenonderzoek.

De resultaten van deze KPI's worden regelmatig opgevolgd door het Leadership Squad en worden in het 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 door de CEO voor de overige leden van het Leadership Squad.

Tijdens elke prestatieperiode worden de prestaties van het lopende jaar regelmatig gemeten en besproken. De eindevaluatie houdt rekening met de verwezenlijkingen ten opzichte van vooraf bepaalde individuele meetbare doelstellingen, alsook met de verwezenlijkingen van de leden van het Leadership Squad 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 Leadership Squad 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.

ESG-gerelateerde maatstaven maken deel uit van de individuele jaarlijkse doelstellingen, zoals KPI's inzake klimaatverandering (gericht op het verminderen van onze ecologische voetafdruk, die van onze klanten en die van onze leveranciers), een positieve invloed op de (digitale) samenleving, KPI's inzake governance of parameters met een sociale verantwoordelijkheidsdimensie. Ons bedrijf wil permanente bewustwording en klimaatvriendelijk gedrag en beheer aanmoedigen.

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 Leadership Squad 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 Leadership Squad wordt toegekend in functie van de Groepsresultaten (voor 60%) en de evaluatie van de individuele prestaties (voor 40%) door de Raad van Bestuur.

Prestatiejaar 2023	Objectieven van de variabele verloning op korte termijn		Gewicht	% gewicht
CEO en andere leden van het Leadership Squad	Groep KPI's	Winstgevend groeien	15%	25%
		Klanten verbluffen	9%	15%
		Groene en digitale maatschappij	9%	15%
		Gigabit netwerk	15%	25%
		Technologische instrumenten	6%	10%
		Organisatie & cultuur	6%	10%
	Persoonlijke objectieven		40%	
	Totale target		100%	100%

Bij het realiseren van 100% van de objectieven, ontvangt de CEO of een ander lid van het Leadership Squad 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% in geval van ernstige ondermaatse prestaties.

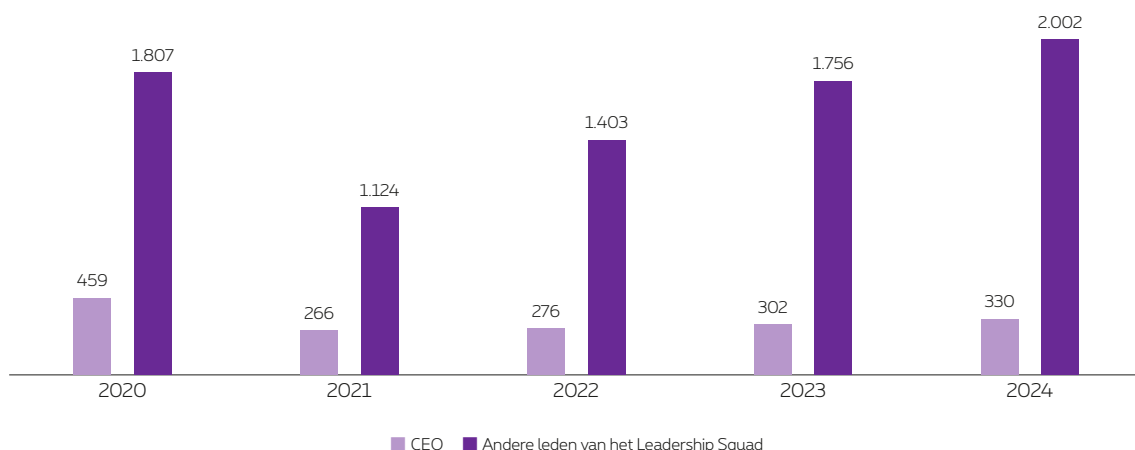
De Raad van Bestuur zal er steeds op toezien dat het totale bedrag dat voor de individuele prestaties wordt toegekend, in overeenstemming is met de prestaties van de onderneming. Niettemin is er geen algemeen plafond dat direct gekoppeld is aan de KPI-resultaten van de Groep voor de totale individuele variabele beloning op korte termijn die aan de leden van het Leadership Squad, met uitzondering van de CEO, wordt toegekend. Toekenningen worden individueel gedaan op basis van werkelijke prestaties ten opzichte van individuele doelstellingen, in lijn met de marktpraktijk voor dit verantwoordelijkheidsniveau.

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 Leadership Squad 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) warranten of (niet-Proximus) fondsopties, steeds binnen de grenzen van de relevante regelgeving.

Variabele verloning op korte termijn over 5 jaar in kEUR vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid

In 2024 werd een variabele verloning op korte termijn toegekend aan de CEO voor een totaalbedrag van bruto 329.604 EUR. De stijging in 2024 is voornamelijk het gevolg van de variatie in het resultaat van de KPI's van de Groep, maar is ook het gevolg van de 2 indexeringen die in 2023 op de vaste verloning zijn toegepast. Het bedrag gerapporteerd voor 2020 omvatte het bedrag betaald aan de huidige CEO, de heer Boutin (18.833 EUR bruto), maar ook het bedrag (440.000 EUR bruto) uitbetaald aan de voormalige CEO, mevrouw Leroy, voor haar prestatie jaren 2017 tot 2019.

De totale variabele verloning op korte termijn die in 2024 effectief wordt toegekend aan de andere leden van het Leadership Squad (prestatiejaar van 2023) bedraagt bruto 2.001.657 EUR. Wat de CEO betreft, is de stijging in 2024 voornamelijk te wijten aan de variatie in het resultaat van de KPI's van de Groep en is ook het gevolg van de 2 indexeringen die in 2023 werden toegepast op de vaste verloning, maar ook aan de wijzigingen in de samenstelling van het Leadership Squad in 2023 en aan het feit dat er niet langer een algemeen plafond is dat rechtstreeks gekoppeld is aan de KPI-resultaten van de Groep voor de totale individuele variabele verloning op korte termijn (zoals hierboven uitgelegd). De andere variaties van jaar tot jaar zijn voornamelijk te wijten aan dezelfde redenen.



Uitgestelde verloning in aandelen

Zoals eerder vermeld in dit document, heeft de Raad van Bestuur in juli 2024 beslist om een eenmalige bijzondere succesvergoeding van 75.000 aandelen (onderworpen aan de Belgische bedrijfsvoorheffing) toe te kennen aan de CEO als beloning voor de verschillende mijlpalen die gerealiseerd werden in de ontwikkeling, voorbereiding en uitvoering van de internationale strategie van de Proximus Groep. Een dergelijke vergoeding in aandelen voor topmanagers wordt aanbevolen door de Belgische Corporate Governance Code 2020 en is een standaardpraktijk in de internationale zakenwereld. Het was ook een duidelijke vraag van de aandeelhouders op de laatste Algemene Aandeelhoudersvergadering. Het toont duidelijk het engagement en de inzet van Guillaume Boutin om verdere groei te stimuleren en de ontwikkelde strategie concreet uit te voeren. Het bewijst het gedeelde geloof van de Raad van Bestuur en de CEO in de toekomst van het bedrijf en haar duurzame capaciteit om toekomstige waarde te creëren.

Deze 75.000 aandelen – met stem- en dividendrechten – werden toegekend tegen de slotkoers van 31 juli 2024 en zijn onderworpen aan een blokkeringsperiode van drie jaar.

De CEO heeft de 75.000 aandelen geaccepteerd. Het bedrag vermeld in dit Remuneratieverslag, namelijk 431.250 EUR bruto, is het bedrag van het voordeel in natura waarover de CEO de verschuldigde bedrijfsvoorheffing volgens de Belgische wetgeving heeft betaald.

De uitgestelde aard van deze uitzonderlijke beloning – via de wachtperiode van 3 jaar, die eindigt op 31 juli 2027 – motiveert de CEO om waarde creatie op lange termijn te stimuleren door zijn belangen af te stemmen op de strategische doelstellingen van het bedrijf op lange termijn.

De andere leden van het Leadership Squad hebben geen Proximus-aandelen ontvangen in 2024, noch in de afgelopen 5 jaar.

De CEO en de andere leden van het Leadership Squad hebben ook geen aandelenopties van Proximus ontvangen in de afgelopen 5 jaar. Maar ons bedrijf zal tijdens de Algemene Vergadering van april 2025 vragen om vanaf 2025 een op aandelen gebaseerde vergoeding in te voeren, wat ook een betere naleving van de Belgische Corporate Governance Code mogelijk zou maken. Deze op aandelen gebaseerde compensatie zou voor 50% meetellen voor de variabele remuneratie op lange termijn (zie hieronder), terwijl het Performance Value Plan op lange termijn zou blijven meetellen voor de andere 50% van de variabele remuneratie op lange termijn.

Kenmerken van de eenmalige uitgestelde verloning in aandelen die in 2024 aan de CEO wordt toegekend

Begunstigde	Voornaamste bepalingen en voorwaarden van het aandelenplan					Informatie met betrekking tot het boekjaar waarover verslag wordt uitgebracht					
						Openings-saldo	Gedurende het jaar			Eindsaldo	
	Tranche	Prestatie periode	Datum van toekenning	Datum van verwerving	Einde van de rentiteperiode	Aandelen in bezit begin van het jaar	Toegekende aandelen	Vervorven aandelen	Aandelen waarvoor prestatievoorwaarden gelden	Toegekende aandelen die aan het einde van het jaar nog niet verworven zijn	Aandelen waarvoor een retentieperiode geldt
CEO	2024	2024-2027	31/07/2024	1/08/2027	31/07/2024	0 aandelen	75.000 aandelen	0 aandelen	0 aandelen	75.000 aandelen	0 aandelen

Andere variabele verloning op lange termijn Uitgestelde bonus over 3 jaar

Doel en componenten van de variabele verloning op lange termijn

Onze onderneming wil zijn Leadership Squad 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 Leadership Squad, 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 Leadership Squad, 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.

Dit betekent dat de helft van de variabele beloning van de CEO op lange termijn is, uitgesteld over een periode van 3 jaar. Op deze manier voldoet ons bedrijf volledig aan artikel 7.91 van de Belgische Corporate Governance Code 2020, waarin staat dat minstens 50% van de variabele beloning uitgesteld moet worden.

De variabele verloning op lange termijn wordt door de Raad van Bestuur toegekend aan de leden van het Leadership Squad, 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 en in 2022.

Prestatiewaardeplan op lange termijn

Het stimuleringsplan op lange termijn, aangeboden door onze onderneming aan haar leidinggevendenden, 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 leidinggevendenden evenwichtig en aantrekkelijk te houden en tegelijk de langetermijnwaarde van de Proximus Group te maximaliseren door de belangen van de leidinggevendenden 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 leidinggevendenden worden geleid door duurzame langetermijnbelangen. Daarom is deze verloning dan ook duidelijk een stimulans op lange termijn.

De leden van het Leadership Squad die hun arbeidsrelatie met onze onderneming zouden beëindigen vóór het einde van deze blokkeringsperiode, zouden de toegekende bedragen verliezen. Deze regel is ook van toepassing indien de onderneming de arbeidsrelatie verbreekt wegens een ernstige reden in hoofde van een lid van het Leadership Squad.

Prestatiewaardeplan 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.

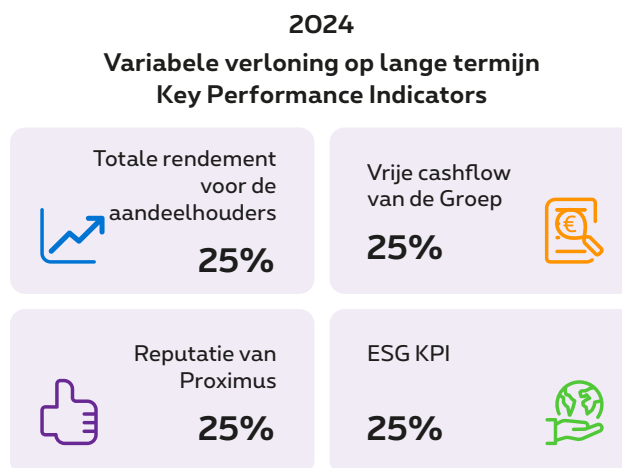
We houden de toekomst in gedachten

Om de hoge ESG (Environmental, Social en Governance) ambities van onze Groep ook in onze LTI KPI's tot uiting te laten komen, is sinds 2022 een vierde KPI, specifiek gerelateerd aan ESG zaken, toegevoegd aan de oorspronkelijke. Op die manier willen wij, door ESG-innovatie aan te moedigen, meer aandacht besteden aan onze inspanningen om te evolueren naar een duurzamere maatschappij. Deze ESG-KPI zal in de loop der jaren worden herzien in overeenstemming met onze ESG-zorgen en ons langetermijnengagement om bij te dragen aan de noodzakelijke veranderingen.

Als de invoering van op aandelen gebaseerde compensatie vanaf 2025 tijdens de Algemene Vergadering van april 2025 door de aandeelhouders wordt goedgekeurd, dan zou deze op aandelen gebaseerde compensatie voor 50% meetellen voor de variabele beloning op lange termijn, terwijl het Performance Value Plan op lange termijn blijft meetellen voor de andere 50% van de variabele beloning op lange termijn. In ons voortdurend streven naar duurzaamheidsprestaties en verantwoorde bedrijfspraktijken zouden we dan de Key Performance Indicators van ons Performance Value Plan bijwerken door slechts twee soorten KPI's aan te houden: reputatie en ESG-portfolio. Door ons op slechts twee KPI's te concentreren, kunnen we zorgen voor een scherpere focus en zullen we het gedrag en de resultaten stimuleren op de gebieden die het meest kritisch zijn voor ons succes op lange termijn en onze positieve maatschappelijke impact.

In 2024 werden 4 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 Cash Flow en het verbeteren van onze merkperceptie en reputatie:

- 2 financiële KPI's: het totale rendement voor de aandeelhouders van Proximus en de vrije cashflow van de Groep;
- 2 niet-financiële KPI's: de reputatie van Proximus en een ESG (Environmental, Social and Governance) KPI.



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. Het gewicht van elke KPI werd herzien met de invoering van de ESG-KPI als 4e KPI. 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 	25%	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.
Vrije cashflow van de Groep 	25%	De KPI vrije cashflow van de Groep zal de gezonde financiële evolutie over de jaren heen meten. De doelstellingen van de vrije cashflow van de Groep worden door de Raad van Bestuur vastgesteld in overeenstemming met het driejarenplan. Deze KPI wordt jaarlijks gemeten ten opzichte van de gestelde doelstellingen en het jaarresultaat wordt uitgedrukt in een percentage tussen 0 en 175.
Reputatie van Proximus 	25%	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 perceptie over "het bedrijf achter het merk" bij een representatief staal van het grote publiek, (mede)verantwoordelijk voor telecombeslissingen in hun huishouden. Een extern bedrijf rapporteert de jaarlijkse resultaten die worden uitgedrukt als een percentage tussen 0 en 175.
ESG KPI 	25%	Deze ESG KPI weerspiegelt de hoge ambities van Proximus om te evolueren naar een meer duurzame maatschappij. De KPI dekt momenteel de CO2-emissiereductie voor de hele onderneming en een metriek voor gendergelijkheid, maar er kunnen bijkomende ESG-metrieken worden overwogen om de ESG-KPI te verrijken, in overeenstemming met de maatschappelijke ambities, de strategie en de duurzaamheid op lange termijn van Proximus.

Voor de reputatie, de ESG KPI en de vrije 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 4 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.

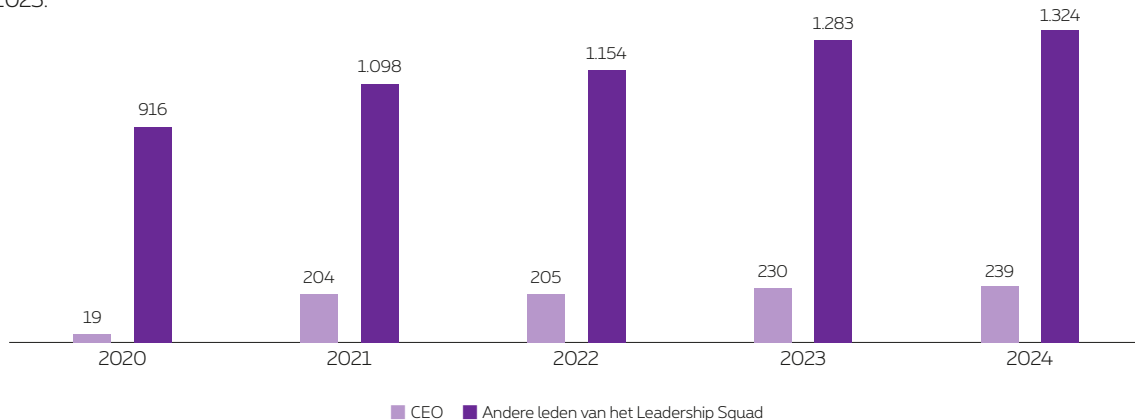
Bij een definitieve vermenigvuldigingsfactor van 100%, ontvangt het topmanagement 100% van de initieel aan hen toegekende variabele verloning op lange termijn. In geval van voortdurend uitstekende prestaties op het niveau van de Groep gedurende deze periode van drie jaar kan de toegewezen variabele verloning 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.

Variabele verloning op lange termijn over 5 jaar in kEUR 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. In 2024 werd aan de CEO een variabele verloning op lange termijn toegekend voor een totaalbedrag van bruto 230.190 EUR.

De totale variabele verloning op lange termijn die effectief werd toegekend aan de leden van het Leadership Squad, andere dan de CEO, bedroeg bruto 1.324.130 EUR in 2024 en 1.282.784 EUR in 2023. De variaties van jaar tot jaar voor de CEO en de andere leden van de Leadership Squad zijn voornamelijk het gevolg van de twee indexeringen die werden toegepast op de vaste verloning in 2023.



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, een premie die wordt berekend als een percentage van de vaste verloning. Dit percentage bedraagt 10% en is alleen berekend op de vaste vergoeding in verband met zijn rol als CEO van Proximus.

Formule voor het aanvullend pensioenplan van de CEO = $10\% \cdot W$

W = referentiesalaris als CEO van Proximus = vast maandsalaris vermenigvuldigd met 12

De overige leden van het Leadership Squad nemen deel aan een aanvullend pensioenplan dat volledig door Proximus wordt gefinancierd. Dit plan bestaat uit een "Defined Benefit Plan" dat 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 Leadership Squad

= $N/60 \cdot W - N/45 \cdot ELP$

N = aantal dienstjaren uitgedrukt in maanden en jaren

W = referentiesalaris = vast maandsalaris vermenigvuldigd met 12

ELP = geraamd wettelijk pensioen = het wettelijk pensioenplafond

Andere groepsverzekeringen

De CEO en de overige leden van het Leadership Squad 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 begunstigden van de CEO of van een ander lid van het Leadership Squad een forfaitair bruto bedrag ontvangen dat gelijk is aan het vast maandsalaris vermenigvuldigd met 60. Voor de CEO is deze formule alleen van toepassing op zijn maandelijkse vaste salaris voor zijn rol als CEO van Proximus.

In geval van arbeidsongeschiktheid ten gevolge van ziekte of een privé-ongeval is het beroepsinkomen van de CEO of een ander lid van het Leadership Squad voor 100% gegarandeerd voor de eerste drie maanden van de arbeidsongeschiktheid. Voor de CEO is deze alleen van toepassing op zijn maandelijkse vaste salaris voor zijn rol als CEO van Proximus. 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.

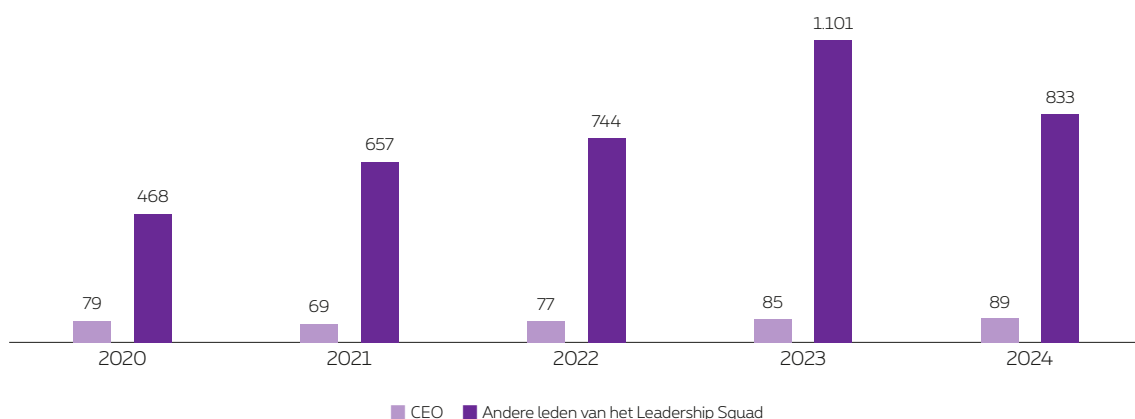
Gemiddelde premiekosten voor de onderneming

De gemiddelde premies die onze onderneming in 2024 betaald heeft voor de groepsverzekering van de CEO worden geschat op 9% van zijn vaste verloning.

Voor de overige leden van het Leadership Squad bedroeg de gemiddelde premies die onze onderneming in 2024 voor hun groepsverzekering heeft betaald ongeveer 25% van hun vaste verloning.

Premies van de groepsverzekering over 5 jaar in kEUR vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid

De variaties van jaar tot jaar voor de leden van het Leadership Squad zijn voornamelijk het gevolg van de wijzigingen in de samenstelling van het Leadership Squad. De stijging in 2023 was voornamelijk te wijten aan een zeer specifieke situatie: hoewel de heer Lybaert in september 2023 met pensioen ging na een volledige carrière, ging hij met pensioen vóór de leeftijd die in het algemene contract met onze verzekeraar is vastgelegd, wat een extra betaling (266 k€) door de onderneming in zijn aanvullend pensioenplan impliceert. De stijging in 2023 is ook het gevolg van de meervoudige indexen van 2022 en 2023.



Andere voordelen

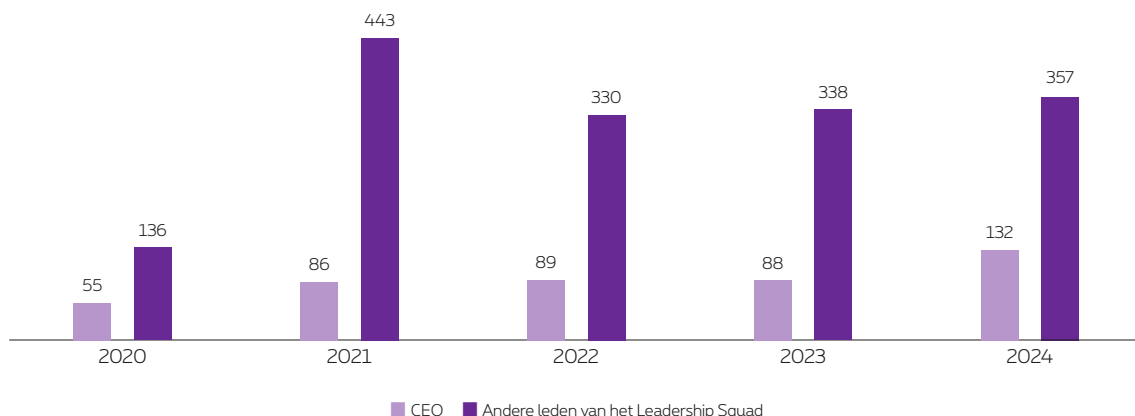
Onze Groep wil zijn topmanagers stimuleren door middel van een portfolio van voordelen die competitief zijn op de markt en verenigbaar met de Groepscultuur. De CEO en de overige leden van het Leadership Squad ontvangen bovenop hun verloning voordelen zoals een hospitalisatieverzekering, het gebruik van 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 Leadership Squad 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. Voor 2024 wordt deze ratio geraamd op 13% voor de CEO en op 18% voor de andere leden van het Leadership Squad.

Andere voordelen over 5 jaar in kEUR vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid

De aanzienlijke stijging van de andere voordelen voor de leden van het Leadership Squad in 2021 was voornamelijk te wijten aan de specifieke voordelen die verband houden met de status van “buitenlands kaderlid” van enkele leden, met inbegrip van de specifieke kosten in verband met de aanwerving van twee leden uit het buitenland, zoals de verhuiskosten.



Unieke en uitzonderlijke vergoedingen

De Raad van Bestuur kan, in uitzonderlijke omstandigheden en op aanbeveling van het Benoemings- en Bezoldigingscomité, éénmalige bonussen toekennen aan één of meer leden van het Leadership Squad.

Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn in het geval van extra verantwoordelijkheden die een lid van het Leadership Squad uitzonderlijk op zich neemt wanneer een functie in het Leadership Squad vacant is, of in het geval dat een speciale aanwervings- of retentiepremie nodig zou zijn omwille van marktomstandigheden.

Op het niveau van Leadership Squad is het aanbieden van een aanwervingsbonus een gangbare praktijk om getalenteerde mensen aan te trekken en hen te overtuigen om bij ons te komen werken. In de “war for talent” zijn aanwervingsbonussen steeds gebruikelijker op de markt en maken ze steeds vaker deel uit van arbeidsovereenkomsten. Naast hun aantrekkingsfunctie worden uitzonderlijke

eenmalige variabele verloningen ook vaak toegekend als financiële compensatie voor het mogelijke verlies van variabele verloning (op korte en lange termijn) wanneer de betreffende personen hun huidige baan opzeggen.

Indien dergelijke bonussen worden toegekend, worden deze samen met de variabele verloning gerapporteerd en opgenomen in de totale variabele verloning die aan de andere leden van het Leadership Squad wordt toegekend op het moment dat deze mogelijke uitzonderlijke bonussen verdiend worden. Als er op het moment van publicatie van dit rapport contractuele beloften voor de toekomst bestaan, worden deze pas in aanmerking genomen op het moment dat ze verdiend worden.

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 of de betaling van deze variabele verloning kan achterhouden in geval van bewezen fraude.

Ten aanzien van de overige leden van het Leadership Squad 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 Leadership Squad zijn in overeenstemming met de huidige marktpraktijk.

Contractuele overeenkomst met de CEO

De CEO heeft een contract als zelfstandig bestuurder sinds december 2019 met een vaste termijn van zes jaar.

Op 25 juli 2024 heeft de Raad van Bestuur unaniem gekozen voor een proactieve verlenging van het mandaat van Guillaume Boutin en dus beslist om zijn mandaat als CEO van Proximus Group nu al te verlengen voor een periode van zes jaar. Deze beslissing werd geformaliseerd in een wijziging van de huidige managementovereenkomst van Guillaume Boutin. Zoals aangekondigd begin februari 2025, heeft Guillaume Boutin beslist om de Proximus Group te verlaten tegen midden mei 2025.

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, met inbegrip van de vergoeding voor zijn mandaat als CEO van Proximus Global.

Voornaamste contractuele bepalingen van de overige leden van het Leadership Squad

Onze onderneming en de overige leden van het Leadership Squad 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 Leadership Squad, 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 Leadership Squad 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 Leadership Squad 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

Wat betreft de verhoging van de verloning van Guillaume Boutin in 2024, heeft de Raad van Bestuur besloten om zijn CEO-mandaat te verlengen voor een nieuwe periode van zes jaar in juli 2024. De verlenging gaat gepaard met enkele wijzigingen aan het verloningspakket van de CEO. Zijn bestaande basispakket blijft ongewijzigd. De bijkomende vergoeding die Guillaume Boutin ontvangt voor zijn internationale verantwoordelijkheden is echter aangepast aan de evoluerende internationale activiteiten van de Groep en de bredere reikwijdte van zijn functie als CEO van Proximus Global, die de verantwoordelijkheden over BICS, Telesign en Route Mobile omvat. Deze vergoeding werd vastgelegd op 400.000 EUR bruto per jaar en vervangt de vergoedingen die Telesign US aan Guillaume Boutin betaalde voor zijn mandaat als voorzitter van de Raad van Bestuur van Telesign US.

Daarnaast heeft de Raad van Bestuur beslist om een eenmalige bijzondere succesvergoeding van 75.000 aandelen (onderworpen aan Belgische belastingen) toe te kennen aan de CEO met een blokkeringsperiode van 3 jaar om de verschillende mijlpalen te belonen die gerealiseerd werden in de ontwikkeling, voorbereiding en uitvoering van de internationale strategie van de Proximus Groep. De CEO heeft het totale aantal aandelen aanvaard. Het bedrag vermeld in het huidige Remuneratieverslag, nl. 431.250 EUR bruto, is het bedrag van het voordeel in natura waarover de CEO de verschuldigde bedrijfsvoorheffing volgens de Belgische wetgeving heeft betaald.

CEO	2020		2021		2022		2023		2024	
Vaste verloning	€ 507.492	45%	€ 512.537	45%	€ 549.015	42%	€ 587.226	45%	€ 1.009.618	45%
Proximus	€ 507.492		€ 512.537		€ 549.015		€ 587.226		€ 604.951	
Global	€ 0		€ 0		€ 0		€ 0		€ 404.667	
Variabele verloning op korte termijn	€ 458.833	40%	€ 265.614	22%	€ 276.019	21%	€ 301.633	23%	€ 329.604	15%
Eenmalige uitgestelde verloning in aandelen	€ 0	0%	€ 0	0%	€ 0	0%	€ 0	0%	€ 431.250	19%
Andere variabele verloning op lange termijn	€ 18.833	2%	€ 203.996	17%	€ 208.073	16%	€ 229.903	18%	€ 239.190	11%
Premies groepsverzekeringen	€ 78.550	7%	€ 69.007	6%	€ 76.962	6%	€ 85.470	7%	€ 89.456	4%
Andere voordelen	€ 55.083	5%	€ 86.402	7%	€ 88.660	7%	€ 87.823	7%	€ 132.163	6%
SUBTOTAAL (excl. sociale werkgeversbijdrage)	€ 1.118.791		€ 1.137.556		€ 1.198.729		€ 1.292.055		€ 2.231.281	
Ontslagvergoedingen	€ 0	0%	€ 0	0%	€ 0	0%	€ 0	0%	€ 0	0%
TOTAAL (excl. sociale werkgeversbijdrage)	€ 1.118.791		€ 1.137.556		€ 1.198.729		€ 1.292.055		€ 2.231.281	

Al deze bedragen zijn brutobedragen vóór eventuele werkgeverslasten.

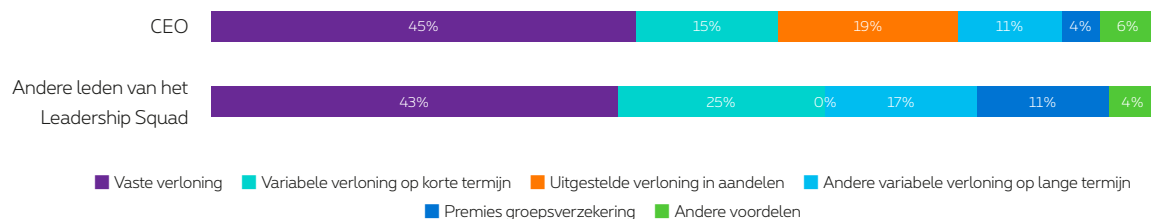
Overzicht van de verloning van de andere leden van het Leadership Squad

De stijging van de vaste vergoeding in 2022 en in 2023 is voornamelijk het gevolg van de meervoudige indexen die in 2022 (vijf) en in 2023 (twee) moesten worden toegepast, maar is ook het gevolg van de wijzigingen in de samenstelling van het Leadership Squad. Na de pensionering van de heer Dirk Lybaert in september 2023 (met als gevolg een vervroegde uitbetaling van vakantiegeld), is er in augustus 2023 een nieuw lid toegetreden tot het Leadership Squad, de heer Ben Appel. Het in 2023 gerapporteerde bedrag voor de Groepsverzekeringspremies omvat de extra betaling door ons bedrijf bij de pensionering van de heer Lybaert vanwege zijn specifieke situatie. De stijging sinds 2021 van de Andere voordelen is voornamelijk het gevolg van specifieke voordelen in verband met de status van buitenlands kaderlid van verschillende leden en de aanwerving van twee van hen.

Andere leden van de Leadership Squad	2020		2021		2022		2023		2024	
Vaste verloning	€ 2.166.045	39%	€ 2.534.773	43%	€ 3.055.941	46%	€ 3.340.675	43%	€ 3.368.224	43%
Variabele verloning op korte termijn	€ 1.807.390	33%	€ 1.123.605	19%	€ 1.402.844	21%	€ 1.756.326	22%	€ 2.001.657	25%
Eenmalige uitgestelde verloning in aandelen	€ 0	0%	€ 0	0%	€ 0	0%	€ 0	0%	€ 0	0%
Andere variabele verloning op lange termijn	€ 916.375	17%	€ 1.097.703	19%	€ 1.154.000	17%	€ 1.282.784	16%	€ 1.324.130	17%
Premies van de groepsverzekering	€ 468.275	9%	€ 657.319	11%	€ 743.750	11%	€ 1.101.269	14%	€ 833.310	10%
Andere voordelen	€ 135.648	2%	€ 442.935	8%	€ 329.817	5%	€ 337.828	4%	€ 357.327	5%
SUBTOTAAL (excl. sociale werkgeversbijdrage)	€ 5.493.733		€ 5.856.335		€ 6.686.352		€ 7.818.882		€ 7.884.648	
Ontslagvergoedingen	€ 0	0%	€ 0	0%	€ 0	0%	€ 0	0%	€ 0	0%
TOTAAL (excl. sociale werkgeversbijdrage)	€ 5.493.733		€ 5.856.335		€ 6.686.352		€ 7.818.882		€ 7.884.648	

Al deze bedragen zijn brutobedragen vóór sociale werkgeversbijdragen en eventuele andere kosten.

Relatief belang van de verschillende componenten van de effectieve toegekende verloning in 2024 vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid



Verloningen en arbeidsvoorwaarden: interne vergelijkingen en bedrijfsresultaten

De wereldwijde arbeidsvoorwaarden van ons top management, inclusief de CEO en de leden van het Leadership Squad, 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 Leadership Squad 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 Leadership Squad om marktconforme voorwaarden aan te bieden. De verschillen in voordelen tussen de leden van het Leadership Squad en de rest van het personeel houden in het algemeen meer verband met het statuut van buitenlands kaderlid van verschillende leden van het Leadership Squad 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 NV) op voltijdse basis is gelijk aan 36 in 2024. Deze ratio wordt gemeten door de hoogste (dat van de CEO) en de laagste totale verloning², rekening houdend van het 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, blijft een dergelijke verhouding consistent en binnen de marktpraktijken.

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 Leadership Squad) tussen 2020 en 2024.

Gemiddelde verloning van de werknemers van de onderneming over de jaren heen, inclusief de evolutie van jaar tot jaar

	2020	2021	2022	2023	2024
Gemiddelde verloning*	€ 86.677	€ 87.400	€ 93.471	€ 96.833	€ 100.858
Jaar-tot-jaar evolutie		+1%	+7%	+4%	+4%

* 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 (exclusief Leadership Squad) op de afsluitingsdatum van de periode (voor 2020, 2021 en 2022) en met het gemiddelde aantal voltijdse equivalenten werknemers (Leadership Squad niet inbegrepen) van Proximus NV van het betreffende jaar (voor 2023 en 2024).

- 2 Arbeidsovereenkomsten met een bepaalde duur zijn buiten beschouwing gelaten omdat het moeilijk is om het jaarlijkse verloningspakket voor dergelijke arbeidsovereenkomsten nauwkeurig te berekenen. Het is echter belangrijk om op te merken dat deze arbeidsovereenkomsten aan hetzelfde verloningsbeleid voldoen als de arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde duur, een minderheid van ons personeelsbestand vormen en niet in de laagste salariscategorie vallen, wat de consistentie en integriteit in de berekening van de ratio garandeert.

De jaarlijkse evolutie (2024 vs. 2023) van de totale doelverloning van de CEO bedraagt 38%. De stijging is te wijten aan de bijkomende jaarlijkse bruto verloning die wordt toegekend in het kader van de wijziging van zijn huidige management overeenkomst voor zijn mandaat als CEO van Proximus Global vanaf 2024, overeenkomstig de beslissing van de Raad van Bestuur. De jaarlijkse evolutie (2024 vs. 2023) van de gemiddelde verloning van de werknemers van de onderneming bedraagt +4%.

De verloningsverhouding, die de kloof weergeeft tussen de verloning van de CEO en de gemiddelde verloning van de werknemers van de onderneming, bedraagt 17,2 in 2024. Deze ratio wordt gemeten door het totale doelverloningspakket (inclusief basisloon, premies, variabel loon, groepsverzekeringen, voordelen en sociale werkgeversbijdragen) van de CEO te vergelijken met de gemiddelde verloning van de medewerkers van de onderneming.

De verloningsverhouding die de kloof weergeeft tussen de verloning van de CEO en van de mediaan van de verloning³ van de werknemers van de onderneming is gelijk aan 21,5 in 2024. Deze ratio wordt gemeten door de CEO en de mediaan van de verloning met elkaar te vergelijken, rekening houdend met het totale beoogde verloningspakket (inclusief basisloon, premies, variabel loon, groepsverzekeringen en voordelen), exclusief sociale werkgeversbijdragen.

Evolutie van de verloningsverhoudingen in de afgelopen 3 jaar

	2022	2023	2024
Verhoudingsverloning van de CEO vs. de laagste verloning	27,9	29,1	36,0
Verhoudingsverloning van de CEO vs. de gemiddelde verloning	12,9	13,0	17,2
Verhoudingsverloning van de CEO vs. de mediaan verloning	14,9	14,9	21,5

De stijging tussen 2023 en 2024 is te wijten aan de bijkomende jaarlijkse brutovergoeding toegekend aan de CEO in het kader van de wijziging van zijn huidige managementdiensten overeenkomst voor zijn mandaat als CEO van Proximus Global vanaf 2024, zoals beslist door de Raad van Bestuur.

Prestaties van de onderneming

Onderstaande tabel toont de prestaties van de onderneming tussen 2020 en 2024.

Prestaties van de onderneming over de jaren heen, inclusief de evolutie van jaar tot jaar

(in miljoen UR)	Onderliggende inkomsten		Onderliggende EBITDA	
2024	6.430	+6,4%	1.850	+5,3%
2023	6.042	+2,2%	1.757	-1,6%
2022	5.909	+5,9%	1.786	+0,8%
2021	5.578	+1,8%	1.772	-3,5%
2020	5.479		1.836	

Voor meer info, zie het Proximus Financieel Verslag.

3 Arbeidsovereenkomsten met een bepaalde duur zijn buiten beschouwing gelaten omdat het moeilijk is om het jaarlijkse verloningspakket voor dergelijke arbeidsovereenkomsten nauwkeurig te berekenen. Het is echter belangrijk om op te merken dat deze arbeidsovereenkomsten aan hetzelfde verloningsbeleid voldoen als de arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde duur, een minderheid van ons personeelsbestand vormen en niet in de laagste salariscategorie vallen, wat de consistentie en integriteit in de berekening van de ratio garandeert.

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 Leadership Squad enkel te vergoeden in overeenstemming met het verloningsbeleid zoals hierboven beschreven, voor de eerste keer goedgekeurd door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van Proximus op 21 april 2021 en licht aangepast in 2023 en in 2024.

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 afwijkingen van het Verloningsbeleid dient de Raad van Bestuur de besluitvormingsprocedure naleven die in het Verloningsbeleid is beschreven.

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

Tijdens de Algemene Vergadering van 17 april 2024 hebben onze aandeelhouders gestemd over een licht aangepaste versie van het Verloningsbeleid, waarin de algemene principes voor het Verloningsbeleid van onze onderneming voor de leden van de Raad van Bestuur en het Leadership Squad uiteengezet worden. De aandeelhouders hebben met een zeer grote meerderheid (91,7%) hun steun en vertrouwen in ons Verloningsbeleid getoond, wat de keuzes die wij in dit domein voor de toekomst hebben gemaakt, kracht bijzet.

Het Remuneratierapport van 2023, dat ook ter stemming werd voorgelegd aan onze aandeelhouders tijdens de Algemene Vergadering van 17 april 2024, werd goedgekeurd met 88,0%. Dit uitstekende resultaat sterkt ons in onze overtuiging dat we terecht een open en transparante dialoog voeren met onze aandeelhouders over verloningskwesties en governance in het algemeen. Sinds het verslag van 2022 hebben we voor nog meer transparantie gekozen en zijn we nog verder gegaan in de voorbereiding en het detailniveau van de bekendgemaakte informatie, aangezien de mening en het vertrouwen van onze aandeelhouders essentieel voor ons zijn.

Regelgevend kader

Telecomregelgeving

Regelgeving inzake kabel en breedband

De beslissing van de Belgische regelgevers van 29 juni 2018 in verband met de marktanalyses voor breedband en televisie schetste het regelgevingskader voor het FTTH-fiber- en DSL-netwerk van Proximus en voor de kabelnetwerken. Wat de tarieven betreft, hebben de regelgevers een model van 'fair pricing' (eerlijke prijsstellingsbenadering) opgelegd voor de maandelijkse FTTH-huurgelden.

Wat de wholesaletarieven van Proximus voor fiber betreft, heeft het BIPT op 9 maart 2021 geconcludeerd dat de maandelijkse tarieven die Proximus hanteert voor wholesaletoegang tot zijn FTTH-netwerk billijk zijn 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-fibernetwerk van Proximus.

Het Europese regelgevingskader bepaalt dat de regelgevers regelmatig de markten moeten onderzoeken die vatbaar zijn voor ex-anteregulering. Er moet rekening worden gehouden met de technische en concurrentiële ontwikkelingen, en met de evolutie van de behoeften en consumptiegewoonten. In zijn mededeling van 10 oktober 2023 legde het BIPT uit dat het de huidige procedure uitstelt zodat het in zijn analyse rekening zou kunnen houden met de impact van eventuele nieuwe samenwerkingsovereenkomsten voor de uitrol van FTTH-netwerken. Op 15 mei 2024 deelde het BIPT mee dat bepaalde operatoren hadden aangegeven onderhandelingen te zijn gestart over samenwerking voor de fiberuitrol. Het BIPT zal de vooruitgang van deze onderhandelingen regelmatig evalueren en de raadpleging over zijn ontwerp van marktanalyse uitstellen om rekening te houden met deze ontwikkelingen. Op 26 juli 2024 deelde de Belgische mededingingsautoriteit mee dat ze een onderzoek was gestart naar een voorgestelde samenwerkingsovereenkomst voor de uitrol van fibernetwerken in Vlaanderen. Naar verwachting zal de marktanalyse worden uitgesteld tot de uitkomst van dit onderzoek.

Intentieverklaring voor de uitrol van FTTH-netwerken

Proximus, Wyre, Telenet en Fiberklaar hebben een intentieverklaring ondertekend om mogelijk samen te werken aan de uitrol van glasvezelnetwerken in Vlaanderen, met als doel de toegang tot supersnelle gigabitnetwerken te verbeteren.

De samenwerking heeft als doel om de uitrol van glasvezelnetwerken in Vlaanderen te versnellen, zodat meer consumenten toegang krijgen tot snelle gigabitnetwerken, terwijl de civiele werken worden verminderd.

De realisatie van de samenwerking is afhankelijk van het bereiken van een definitieve overeenkomst, het verkrijgen van regelgevende en antitrustgoedkeuringen en het garanderen dat er geen nadelige regelgevende gevolgen zijn.

Radiospectrum

België

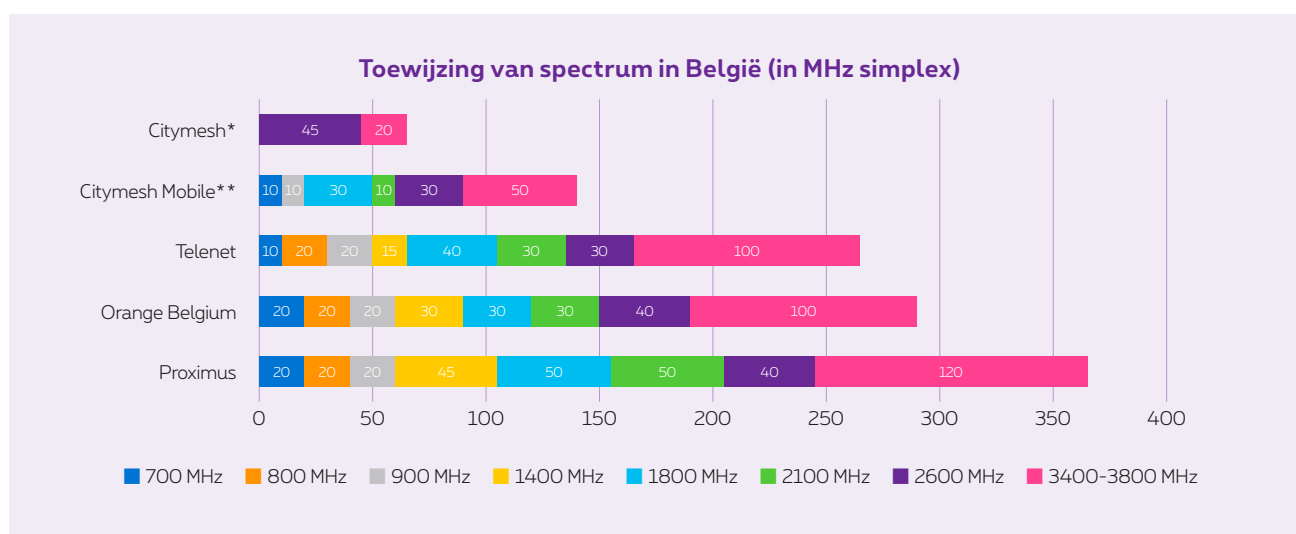
Proximus heeft een hoeveelheid spectrum verkregen waarmee het voor de komende jaren een uitstekende netwerkqualiteit kan garanderen en zijn klanten een optimale gebruikerservaring kan blijven bieden.

In totaal bezit Proximus 365 MHz verspreid over alle frequentiebanden die in België beschikbaar zijn gesteld voor mobiele telecommunicatiediensten. Dit omvat de 20 MHz die Proximus in mei 2024 van NRB heeft overgenomen.

De meeste van deze mobiele licenties zijn geldig tot 2040, wat zorgt voor een lange periode van stabiliteit.

Spectrum bands	Startdatum	Einddatum
700 MHz	01/09/2022	31/08/2042
800 MHz	30/11/2013	29/11/2033
900 MHz	01/01/2023	31/12/2042
1400 MHz	01/07/2023	30/06/2043
1800 MHz	01/01/2023	31/12/2042
2100 MHz	01/01/2023	31/12/2042
2600 MHz	01/07/2012	30/06/2027
3600 MHz	01/09/2022	06/05/2040

Overzicht van de toewijzing van spectrum aan de telecomsector in België:



* De 2600 MHz-frequenties zijn eigendom van Citymesh Air en de 3600 MHz-frequenties van Citymesh Safety Drones en Citymesh Integrator (geldig tot 06/05/2025).

** Citymesh Mobile SA/NV is de juridische entiteit die gezamenlijk door Citymesh SA/NV en DIGI werd opgericht voor de verwerving van spectrum op de multiband spectrumveiling in 2022. In 2023 heeft Citymesh SA/NV ook 2 x 15 MHz in de 2600 MHz-band overgedragen aan Citymesh Mobile SA/NV.

Internationale roaming

Op 4 april 2022 heeft de Europese Raad nieuwe wetgeving aangenomen voor de verlenging van de bestaande Verordening inzake roaming tot 30 juni 2032.

Daarnaast zijn de wholesaleroamingtarieven (de prijzen die operatoren elkaar in rekening brengen wanneer hun klanten andere netwerken gebruiken bij roaming in de EU) vanaf 2022 geplafonneerd op 2 EUR per gigabyte (GB), om daarna geleidelijk te dalen tot 1 EUR in 2027. Verder worden de wholesaleroamingplafonds voor spraak en sms verlaagd op basis van een glijpad in twee stappen in 2022 en 2025. De Commissie is belast met de herziening van de Verordening en haar eerste verslag is gepland voor 30 juni 2025.

EUR excl. btw	2023	2024	2025	2026	2027-2032
Spraakoproep/min	0,022	0,022	0,019	0,019	0,019
Sms	0,004	0,004	0,003	0,003	0,003
Data/GB	1,8	1,55	1,3	1,1	1

Tarieven voor 2025 en daarna onder voorbehoud van herziening door de Commissie tegen 30 juni 2025.

Dekking en kwaliteit van mobiele en vaste netwerken

In het kader van zijn 'Atlas'-project publiceert het BIPT gedetailleerde informatie over de dekking van mobiele en vaste netwerken in België en over de kwaliteit van de gebruikerservaring op mobiele netwerken.

Deze kaarten tonen de 4G- en 5G-dekking van elk van de drie mobiele operatoren (Telenet/Base, Orange en Proximus) afzonderlijk op de kaart van België. De kaarten tonen verschillende dekkningsniveaus (zeer goed/diep indoor, goed/indoor, voldoende/outdoor). Hieruit blijkt dat Proximus voor 4G de meest uitgebreide dekking heeft voor alle dekkningsniveaus, zowel wat grondgebied als bevolking betreft. Het BIPT bereidt een update voor van de mobiele Atlas voor begin 2025.

Begin 2024 publiceerde het BIPT een studie getiteld 'rij- en treintestcampagne' waarin de kwaliteit van de mobiele gebruikerservaring wordt vergeleken van de drie mobiele operatoren waarvoor in september 2023 tests werden uitgevoerd. De studie wijst erop dat, op basis van internationale vergelijkingen, de Belgische mobiele operatoren een zeer goede kwaliteit bieden voor gebruikers met een recente mobiele 5G-telefoon.

De tests op de weg voor mobiele gesprekken laten bijvoorbeeld een zeer hoge kwaliteit zien voor alle operatoren. Toch komt Proximus als snelste uit de bus om een gesprek op te zetten, met een gemiddelde tijd van 2,4 seconden.

Uit de rijtests voor mobiele data blijken duidelijke verschillen tussen operatoren. De downloadsnelheid op het 4G-netwerk van Proximus bedraagt gemiddeld 84,9 Mbps, wat respectievelijk 25 tot 50% sneller is dan op de andere mobiele netwerken. Voor de 5G-downloadsnelheid is het verschil nog groter: met een gemiddelde van 136,8 Mbps presteert het Proximus-netwerk 45-50% beter dan zijn concurrenten. De uploadsnelheid is ook het hoogst op het 4G-netwerk van Proximus, met gemiddeld 24,5 Mbps, terwijl op 5G Proximus op de tweede plaats eindigt met gemiddeld 28,5 Mbps. Deze uitstekende resultaten komen ook tot uiting in de daadwerkelijke gebruikerservaring. Zo is Proximus gemiddeld de snelste bij het downloaden van een bestand van 10 MB, het openen van een webpagina en het starten van een YouTube-video. Het BIPT bereidt een update voor begin 2025 voor.

Atlas geeft ook de geaggregeerde vaste breedbanddekking weer van alle grote vaste operatoren samen volgens verschillende downloadsnelheden van 1 Mbps tot 8500 Mbps. Er werd een nieuwe functionaliteit toegevoegd om in te zoomen en de technologieën en download- en uploadsnelheden op te zoeken die beschikbaar zijn op een individueel adres. Het BIPT werkt de dekking twee keer per jaar bij.

Netneutraliteit

Op 28 juni 2024 heeft het BIPT zijn verslag gepubliceerd over het toezicht op netneutraliteit in België voor de periode van 1 mei 2023 tot 30 april 2024. In zijn achtste jaarverslag bevestigt het BIPT opnieuw dat er tot nu toe geen grote redenen tot bezorgdheid zijn in België wat netneutraliteit betreft.

Universele dienst - sociale tarieven

Proximus heeft het nieuwe sociaaltariefstelsel ingevoerd, dat op 1 maart 2024 in werking is getreden. De wet die een wettelijke basis vormt voor het nieuwe sociaaltariefstelsel werd op 8 juli 2023 door het parlement goedgekeurd. Het model gebaseerd op vaste kortingen op alle tariefplannen werd vervangen door een basisinternetplan (30 Mbps/4 Mbps, 150 GB) dat beschikbaar is voor de begunstigten tegen een maximumprijs van 19 EUR/maand, met een mogelijkheid voor de klant die het sociaal tarief geniet om een bundel met televisie te nemen tegen een maximumprijs van 40 EUR/maand. De toekenningsvoorwaarden werden afgestemd op die in de energiesector, wat heeft geleid tot een uitbreiding van de in aanmerking komende gezinnen.

Het systeem is verplicht voor operatoren met een eigen breedbandnetwerk en een omzet van minstens 50 miljoen EUR. Proximus is dus verplicht om dit basisinternetplan aan te bieden aan nieuwe abonnees die in aanmerking komen voor het sociaal tarief.

Het huidige systeem blijft van toepassing voor bestaande gebruikers, tenzij ze van operator veranderen of het nieuwe systeem aanvragen (grandfathering).

ePrivacyrichtlijn

De ePrivacyrichtlijn (Richtlijn 2002/58/EG), ook wel bekend als de Richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie, is een belangrijk onderdeel van de EU-wetgeving die privacy en vertrouwelijkheid in elektronische communicatie waarborgt. Deze richtlijn vult de Algemene verordening gegevensbescherming (GDPR - General Data Protection Regulation) aan door zich specifiek te richten op de sector van de elektronische communicatie.

De activiteiten van Proximus vallen onder het toepassingsgebied van de ePrivacyrichtlijn, die (grotendeels) is omgezet in de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie (13/06/2005). De ePrivacyrichtlijn legt verschillende verplichtingen op, zoals netwerkbeveiliging, samenwerking met autoriteiten, verplichtingen inzake gegevensbewaring, verplichtingen inzake consumentenbescherming specifiek voor telecommunicatieabonnees (inclusief transparantie), kennisgeving van datalekken, enz.

Regelgeving inzake gegevens en cybersecurity

Digital Services Act

De wet op de digitale diensten (DSA - Digital Services Act), van toepassing sinds 17 februari 2024, is vooral bedoeld om illegale inhoud te verwijderen en ongepaste praktijken te voorkomen. De DSA geldt voor een reeks online tussenpersonen, waaronder internetproviders, hostingbedrijven, grote zoekmachines en online marktplaatsen. Voor zeer grote providers gelden bovendien aanvullende wettelijke vereisten. Het merendeel van de nieuwe verplichtingen is gericht op sociale media, zoekmachines, marktplaatsen en app stores.

Krachtens de DSA behoudt Proximus, als internetprovider, de al lang bestaande vrijstelling van aansprakelijkheid voor de doorgegeven informatie mits het deze informatie enkel via zijn netwerk aan de gebruiker doorgeeft, het principe dat bekendstaat als 'louter doorgeefluik'. Voor de activiteiten van Proximus die onder de DSA vallen, geldt een beperkte reeks verplichtingen, zoals reageren op verzoeken in dit verband van wetshandhavingsautoriteiten, een duidelijk aanspreekpunt waarborgen voor klachten en systemen voor klachtenbehandeling, dit alles beschrijven in de algemene voorwaarden en, ten slotte, een jaarlijkse rapportering bezorgen.

NIS2 Directive

Vanaf 18 oktober 2024 zal de NIS2-verordening van toepassing zijn op Proximus. De Belgische NIS2-wet is de nationale omzetting van de Europese NIS2-richtlijn en heeft als doel de cyberweerbaarheid van essentiële diensten die in de Europese Unie worden geleverd, te verbeteren.

NIS2 versterkt de risicobeheersmaatregelen die entiteiten op het gebied van cybersecurity moeten nemen, evenals de verplichting om significante incidenten te melden. Het moedigt de betrokken entiteiten en de nationale CSIRT's aan om informatie over incidenten en risico's op het gebied van cybersecurity te delen.

NIS2 zal van toepassing zijn op Proximus als provider van digitale infrastructuur, bijvoorbeeld als provider van openbare elektronische communicatienetwerken en -diensten.

Data Act

De Data Act (ook wel de Dataverordening genoemd) is een Europese verordening die gericht is op het verbeteren van de data-economie door (niet-persoons)gegevens toegankelijker en bruikbaar te maken. Het doel van deze wet is om een concurrerende datamarkt te stimuleren, datagestuurde innovatie aan te moedigen en de beschikbaarheid van gegevens in verschillende sectoren te vergroten, met speciale aandacht voor industriële gegevens. De Data Act is op 11 januari 2024 in werking getreden en wordt van toepassing op 12 september 2025.

Als telecom- en digitaal bedrijf zal Proximus op verschillende manieren de impact van de Data Act ondervinden.

Belangrijkste verplichtingen:

Proximus moet potentiële verbonden producten/gerelateerde diensten identificeren die onder de Data Act vallen en de juiste technische/contractuele maatregelen nemen om als gegevenshouder te voldoen aan zijn verplichting om gegevens uit te wisselen (bijvoorbeeld door het ontwikkelen van API's voor realtimetoegang tot gegevens).

Proximus moet voldoen aan zijn verplichting om B2G-gegevens (business-to-government) uit te wisselen.

Proximus moet beoordelen of zijn activiteiten als doorverkoper van clouddiensten specifieke maatregelen vereisen om de implementatie te vergemakkelijken van de verplichting om eenvoudig van provider te kunnen wisselen, afhankelijk van de relatie met de cloudprovider.

Opportunities:

Proximus zou voordeel kunnen halen uit de Data Act door aftersalesdiensten te ontwikkelen die kunnen concurreren met die van grote spelers en de customer lock-in te doorbreken. Het is echter belangrijk te benadrukken dat de Data Act bedrijven verbiedt concurrerende producten te ontwikkelen met de extra gegevens die ze ontvangen (naast andere beperkingen).

Proximus zou de ontvangen gegevens kunnen gebruiken om zijn bestaande producten te verrijken, mits het hiervoor toestemming krijgt van de gebruiker van het product/de dienst en voldoet aan de beperkingen van de Data Act en andere regelgeving, zoals de GDPR, de E-privacyrichtlijn, enz.

GDPR

De General Data Protection Regulation (GDPR) is een uitgebreide wetgeving betreffende gegevensbescherming die op 25 mei 2018 van kracht werd in de hele Europese Unie (EU). Het doel van de GDPR is het harmoniseren van de gegevensbeschermingswetten binnen Europa, het beschermen en versterken van de rechten van alle EU-burgers op het gebied van gegevensbescherming, en het hervormen van de manier waarop organisaties in de regio omgaan met gegevensbescherming.

De GDPR is van toepassing op alle organisaties die actief zijn binnen de EU, maar ook op organisaties buiten de EU die goederen of diensten aanbieden aan, of het gedrag van betrokkenen binnen de EU monitoren. Dit brede toepassingsgebied betekent dat elk bedrijf dat persoonsgegevens van EU-inwoners verwerkt, mogelijk onder de verordening valt, ongeacht waar het bedrijf is gevestigd. Ook bedrijven die een vestiging binnen de EU hebben, vallen onder de GDPR, zelfs als ze alleen gegevens van niet-EU-burgers verwerken.

De impact van de GDPR is aanzienlijk, gezien de strenge eisen die worden gesteld aan de verwerking van gegevens. Niet-naleving kan leiden tot hoge boetes: tot 20 miljoen EUR of 4% van de wereldwijde jaaromzet, afhankelijk van welk bedrag hoger is. Bedrijven kunnen ook gedwongen worden om niet-conforme verwerkingsactiviteiten stop te zetten.

Als Belgische telecomoperator is Proximus, samen met zijn EU-filialen onderworpen aan de GDPR. Bovendien kunnen entiteiten van de Groep buiten de EU ook aan de GDPR onderworpen zijn, aangezien zij mogelijk goederen en diensten aanbieden aan personen binnen de EU.

Naleving van de GDPR vereist uitgebreide documentatie en de implementatie van zowel technische als organisatorische maatregelen om te garanderen dat aan alle principes en verplichtingen van de GDPR wordt voldaan.

Als telecomoperator is Proximus niet alleen onderworpen aan de GDPR, maar ook aan de E-privacyrichtlijn. Dit betekent dat Proximus zich moet bewegen binnen een complex regelgevend kader, dat verschillende en aanvullende verplichtingen oplegt voor dezelfde activiteiten.

DPDP (India)

De Digital Personal Data Protection Act (DPDP) van India, goedgekeurd in 2023 (maar nog niet van kracht), heeft als doel een uitgebreid kader te creëren voor de bescherming van persoonsgegevens en de privacy van personen in India. Deze wet is vergelijkbaar met de GDPR in de EU, maar is specifiek gericht op de Indiase wettelijke en zakelijke context.

Alle entiteiten van de Proximus Groep die in India gevestigd zijn en/of de persoonsgegevens van Indiase ingezetenen verwerken, moeten voldoen aan deze wetgeving wanneer zij optreden als gegevensfiduciair bij de verwerking van persoonsgegevens.

CCPA (Californië)

De California Consumer Privacy Act (CCPA), die in 2020 van kracht werd, geeft inwoners van Californië meer controle over hun persoonsgegevens en stelt bedrijven verantwoordelijk voor de manier waarop ze deze gegevens verzamelen, gebruiken en delen. De wet werd verder gewijzigd door de California Privacy Rights Act (CPRA), die in 2023 van kracht werd en de consumentenrechten en handhavingsmechanismen uitbreidde.

Alle entiteiten van de Proximus Groep die in Californië gevestigd zijn en/of gegevens verwerken van inwoners van Californië moeten voldoen aan de vereisten van de CCPA.

Artificial Intelligence Act

De Europese AI-verordening heeft als doel een geharmoniseerd wettelijk kader te creëren voor de ontwikkeling, de toepassing en het gebruik van artificiële intelligentie (AI) binnen de EU. De verordening maakt deel uit van de bredere strategie van de EU om betrouwbare AI te bevorderen, innovatie en veiligheid in evenwicht te brengen en een wereldwijde norm voor AI-governance vast te stellen.

De AI-verordening deelt AI-systemen in verschillende risiconiveaus in en legt op basis van deze indeling regelgevende verplichtingen op.

Tijdlijn

- Juli 2024: definitieve tekst goedgekeurd en gepubliceerd.
- 2025-2026: geleidelijke inwerkingtreding. De verschillende delen van de verordening zullen op verschillende tijdstippen in werking treden. Nadat de wet is aangenomen, krijgen bedrijven ongeveer twee jaar de tijd om eraan te voldoen.

De AI-verordening zal een directe impact hebben op Proximus als bedrijf dat AI-systemen ontwikkelt, maar ook AI steeds meer integreert in haar activiteiten, diensten en strategieën voor klantenbetrokkenheid. Wellicht zullen verschillende bedrijfsdomeinen moeten worden aangepast om te voldoen aan de nieuwe regelgeving.

Regelgeving inzake duurzaamheidsrapportering

CSRD

De Richtlijn met betrekking tot duurzaamheidsrapportering door ondernemingen (CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive) is een EU-richtlijn die bedrijven in de EU verplicht om hun impact op milieu en maatschappij en hun acties op het gebied van milieu, maatschappij en governance (ESG - Environmental, Social & Governance) openbaar te maken. Het doel is om de niet-financiële rapportering van bedrijven te standaardiseren om de consistentie, vergelijkbaarheid en kwaliteit van openbaar beschikbare gegevens te verbeteren. De CSRD verplicht bedrijven om uitgebreide en gedetailleerde informatie over duurzaamheidsthema's bekend te maken, inclusief milieu-, sociale en governanceaspecten (ESG). Dit omvat details over de duurzaamheidsstrategie, doelstellingen, voortgang, producten, diensten, zakenrelaties en stimuleringsprogramma's van een bedrijf.

In het kader van de CSRD moet de Proximus Groep rapporteren volgens de Europese standaarden voor duurzaamheidsverslaggeving (ESRS - European Sustainability Reporting Standards) en gegevens bekendmaken voor het boekjaar 2024.

Voor meer informatie, zie Duurzaamheidsverslag – 'Algemene informatie'.

Duurzaamheids- verslag

Algemene informatie	85
Milieu-informatie	112
Sociale informatie	156
Governance-informatie	217



Algemene informatie

Dit hoofdstuk biedt een overzicht van de manier waarop Proximus zijn duurzaamheidsgegevens voorbereidt, met inbegrip van de scope van de consolidatie en informatie over onze waardeketen, zowel upstream als downstream. We geven ook een overzicht van onze governancestructuur inzake duurzaamheid. Bepaalde vereiste informatie in dit hoofdstuk is opgenomen door middel van verwijzing.

Basis van de voorbereiding

Ons rapporteringsproces zorgt ervoor dat we duurzaamheidsgegevens bekendmaken die evenwichtig, vergelijkbaar, nauwkeurig en betrouwbaar zijn en in overeenstemming met de verplichte vereisten van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) (Richtlijn 2022/2464). De structuur van het geïntegreerde jaarverslag van Proximus werd ontwikkeld in overeenstemming met de European Sustainability Reporting Standards (ESRS) (Gedelegeerde Verordening 2023/2772).

Scope van de duurzaamheidsrapportering

De verklaringen in dit deel, alsook de ESRS-index, hebben betrekking op alle entiteiten binnen de Proximus Groep. Die omvat Proximus NV, zijn filialen¹, alsook de belangen van de Groep in geassocieerde ondernemingen en joint ventures opgenomen volgens de vermogensmutatiemethode en gezamenlijke activiteiten. Een meer gedetailleerde lijst van filialen, geassocieerde ondernemingen, joint ventures en gezamenlijke bedrijfsactiviteiten is te vinden in [Toelichting 8 van de geconsolideerde jaarrekening](#). De scope van het geconsolideerde duurzaamheidsverslag is dezelfde als die van de jaarrekening.

Door de uitbreiding van onze internationale activiteiten in 2024 werken we nog aan de integratie van deze activiteiten. Daarom implementeren we processen en procedures om gegevens met betrekking tot de duurzaamheidsrapportering te identificeren, verzamelen en verwerken. We plannen om onze interne rapporteringspraktijken binnen twee tot drie jaar te harmoniseren. Om volledig transparant te zijn over wat is opgenomen in het duurzaamheidsverslag, zullen we in de tabellen en de tekst in kwestie vermelden of we rekening hebben gehouden met de filialen.

Filialen van Proximus

Proximus Groep	Proximus Domestic	Proximus Global
Belgacom International Carrier Services SA (BICS)	Be-Mobile NV	Belgacom International Carrier Services SA (BICS)
Be-Mobile NV	ClearMedia NV	Route Mobile Ltd.
ClearMedia NV	Codit Holding BV	Telesign Holdings Inc
Codit Holding BV	ConnectImmo SA	
ConnectImmo SA	Davinsi Labs NV	
Davinsi Labs NV	Doktr BV	
Doktr BV	Fiberklaar BV	
Fiberklaar BV	Mobile Vikings NV	
Mobile Vikings NV	Proximus Ada	
Proximus Ada	Proximus Luxembourg SA	
Proximus Luxembourg SA	Proximus Media House (PMH)	
Proximus Media House (PMH)	Proximus NXT NL	
Proximus NXT NL	Proximus NXT IT SA	
Proximus NXT IT SA	Proximus SA	
Proximus SA	Proximus Ltd. Belgrade	
Proximus Ltd. Belgrade	Umbrio BV	
Route Mobile Ltd.		
Telesign Holdings Inc		
Umbrio BV		

¹ BICS en Proximus Luxembourg voldoen aan de voorwaarden van de CSRD en zijn vrijgesteld van een CSRD-verslag, aangezien de Proximus Groep een geconsolideerd jaarverslag publiceert.

Informatie over de waardeketen

Voor elk materieel thema hebben we ook aangeduid of de informatie van toepassing is op de waardeketen van Proximus of op onze eigen activiteiten.

Deze informatie wordt gedetailleerd in de IRO-overzichtstabel.

Er werd geen materiële informatie weggelaten.

Historische veranderingen

Dit verslag werd voor het eerst voorbereid in overeenstemming met vereisten van de CSRD. Aangezien Proximus in het verleden echter al duurzaamheidsinformatie rapporteerde in overeenstemming met de NFRD, werd bepaalde informatie van voorgaande jaren herwerkt. Alle verschillen tussen de cijfers voor 2023 in dit verslag en wat in het verleden werd gepubliceerd, zijn voornamelijk te verklaren door de evolutie van de rapporteringsperimeter, die nu is afgestemd op de scope van de financiële rapportering. Omdat we onze filialen vroeger niet in dezelfde mate opnamen, beschikten we niet over alle vereiste historische informatie. Daarom hebben we ervoor gekozen om voor sommige indicatoren gegevens van het voorgaande jaar te gebruiken om de vergelijkbaarheid en de consistentie te waarborgen. De wijzigingen ten opzichte van het voorgaande jaar worden toegelicht in de sub-rubriek over de prestaties binnen de rubriek over elk materieel thema:

- Klimaatverandering: de cijfers voor 2023 werden herzien ten opzichte van eerdere jaarverslagen vanwege belangrijke wijzigingen in onze berekeningsmethode voor broeikasgasuitstoot. Meer informatie is te vinden in de sub-rubriek 'Hoe we onze uitstoot van broeikasgassen en onze energievoetafdruk berekenen'.
- Indicatoren voor circulaire economie en afval: de cijfers voor 2023 werden herzien ten opzichte van wat eerder werd gepubliceerd, vanwege wijzigingen in de definities van de KPI's en in de scope (van Proximus NV naar Proximus Groep).
- Voor alle sociale indicatoren die betrekking hebben op ons eigen personeelsbestand was het praktisch gezien onmogelijk om vergelijkende informatie voor een of meer voorgaande perioden aan te passen. We hebben beslist het verleden niet te herzien en enkel de cijfers voor 2024 weer te geven.

Methodologieën en veronderstellingen

Onze focus

We hebben ons geconcentreerd op het voldoen aan de verplichte CSRD-vereisten en indicatoren. Waar mogelijk hebben we gebruikgemaakt van de eenjarige overgangperiode om de kwaliteit van dit verslag te waarborgen, aangezien het de eerste keer is dat we rapporteren volgens de CSRD. We hebben ook een beperkt aantal vrijwillige, bedrijfsspecifieke indicatoren opgenomen om de consistentie met eerdere verslagen te behouden. Geen enkele indicator werd gevalideerd door een andere externe instantie dan de assurance provider.

Belangrijkste uitdagingen

We stonden voor de uitdaging om vanaf mei gegevens te verzamelen van Route Mobile en vanaf augustus van Fiberklaar. Het tijdig en kwalitatief verkrijgen van de nodige gegevens bleek moeilijk voor specifieke domeinen, gezien de maturiteit van de rapporteringspraktijken. Daarnaast vormde de rapportering over onze upstream- en downstreamwaardeketens een uitdaging omdat we niet altijd rechtstreeks in contact staan met de volledige keten van leveranciers.

Tijdshorizon

Alle gegevens in dit verslag hebben betrekking op dezelfde periode als ons boekjaar, dat eindigt op 31 december.

Tenzij anders vermeld, hanteert de Proximus Groep de volgende tijdsintervallen voor het einde van de rapporteringsperiode:

- korte termijn: binnen het huidige boekjaar, zoals beschreven in de jaarrekening;

- middellange termijn: vanaf het einde van de rapporteringsperiode tot een duur van vijf jaar;
- lange termijn: meer dan vijf jaar. Voor effecten of acties die na deze periode worden verwacht, wordt een extra uitsplitsing gegeven in de respectieve rubrieken.

Voor de impact- en financiële materialiteit hanteert Proximus de volgende tijdshorizonnen:

- korte termijn: vanaf het einde van de rapporteringsperiode tot een duur van drie jaar, in lijn met de budgettaire horizon;
- middellange termijn: van drie tot vijf jaar, in lijn met de strategische plancycli die jaarlijks door de Raad van Bestuur worden gevalideerd;
- lange termijn: meer dan zes jaar, om rekening te houden met businesscases op lange termijn.

Voor de rubrieken over klimaatverandering houdt de Proximus Groep zich aan de volgende tijdshorizonnen:

- korte termijn: vanaf het einde van de rapporteringsperiode tot een duur van drie jaar, om te focussen op operationele prestaties en veerkracht tegen klimaatschommelingen op korte termijn (bv. anticiperen op extreme weersomstandigheden en optimaliseren van de energie-efficiëntie);
- middellange termijn: van drie tot tien jaar, in lijn met strategische plancycli (bv. voorbereiden van het netwerk en de activiteiten op veranderende klimaatpatronen en nieuwe regelgeving omtrent uitstoot en energieverbruik);
- lange termijn: meer dan tien jaar, om rekening te houden met grootschalige infrastructuurprojecten die overeenstemmen met de levensduur van onze kernactiva (bv. gebouwen en netwerkinfrastructuur die bestand zijn tegen verwachte klimaatveranderingen over tientallen jaren, zoals stijgende temperaturen en een toename van extreme weersomstandigheden).

Ramingen

Om efficiënter te werken, hebben we ons gericht op de rapportering van onze eigen materiële activiteiten en hebben we de filialen enkel opgenomen wanneer het thema voor hen materieel was. Het thema 'circulariteit' focust bijvoorbeeld op telecomactiviteiten in België en Luxemburg, waardoor het voor onze andere filialen niet materieel werd geacht. Deze ondernemingen zijn immers dienstgericht en gebruiken beperkt hardware, terwijl circulariteit bij ons gekoppeld is aan het duurzame gebruik van apparatuur en infrastructuur.

Waar nodig zijn er (waardeketen)schattingen gemaakt en hebben we de parameters met een hoge mate van onzekerheid wat betreft metingen geïdentificeerd. Die zijn opgenomen in de overeenstemmende secties voor materiële onderwerpen. In die secties delen we ook de gemaakte aannemingen, benaderingen en oordelen mee.

Meer informatie over de gebruikte methodologieën en veronderstellingen is te vinden in de subrubriek 'Prestaties' van de rubrieken 'Klimaatverandering' en 'Circulaire economie en afval'.

Opname door verwijzing

We publiceren de verplichte openbaarmakingsvereisten en verwijzen voor meer informatie naar andere delen van het jaarverslag ('Opname door verwijzing'). Om de leesbaarheid van onze ESG-informatie te verbeteren en dubbele informatie te voorkomen, hebben we in elk van de vier hoofdrubrieken van het duurzaamheidsverslag een tekstvak opgenomen waarin wordt aangegeven welke informatie door verwijzing is opgenomen.

Informatie opgenomen door verwijzing

De volgende informatie is te vinden in een ander deel van dit jaarverslag en is door middel van verwijzing opgenomen in het duurzaamheidsverslag:

- overzicht van de Proximus Groep;
- corporate governance verklaring;
- ons model voor duurzame waardecreatie;
- de strategie van de Proximus Groep;
- de samenstelling van de Raad van Bestuur;
- de vaardigheden en expertise van de Raad van Bestuur;
- het bezoldigingsverslag en -beleid;
- de beschrijving van onze producten en diensten;
- de beschrijving van onze klanten;
- de ESRS-index.

De volgende informatie is te vinden in een ander deel van dit duurzaamheidsverslag en is door verwijzing opgenomen in de rubriek 'Algemene informatie':

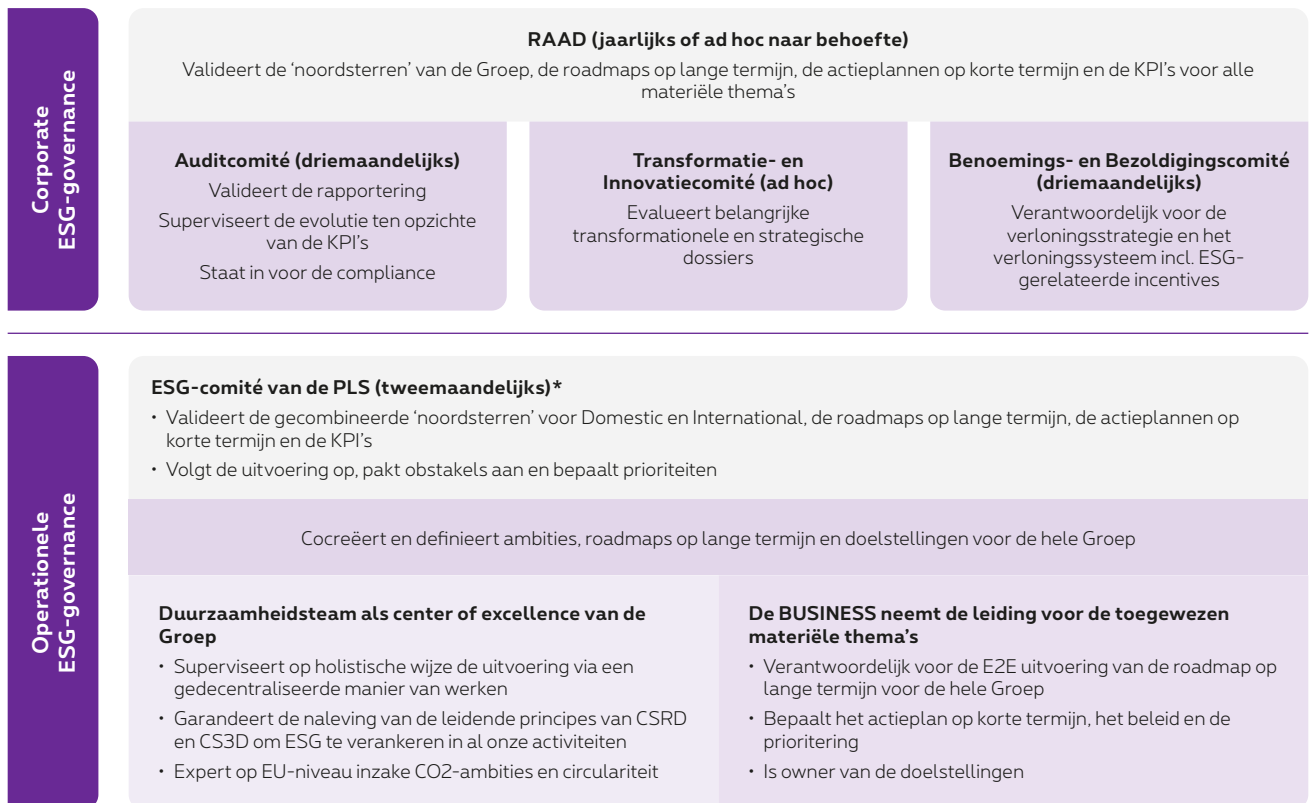
- De materiële impacts, risico's en opportuniteiten en hun interactie met de strategie en het bedrijfsmodel worden beschreven aan het begin van elke rubriek over een materieel thema.
- De betrokkenheid van de medewerkers wordt behandeld in 'Onze medewerkers'.

De exacte locatie van elke vermelding is te vinden in de [ESRS-index](#).

Duurzaamheidsbeleid

Structuur, rollen en verantwoordelijkheden

Ter voorbereiding op de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) werden het duurzaamheidsbeleid en de bijbehorende processen herzien en werden er in 2024 verbeteringen doorgevoerd.



* Waar relevant worden internationale CEO's en STB-SPOC's uitgenodigd

Corporate ESG-governance

Raad van Bestuur

Duurzaamheidskwesties worden besproken op de vergaderingen van de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur draagt de ultieme verantwoordelijkheid voor het toezicht op alle IRO's (Impacts, Risico's, Opportuniteiten) en speelt een cruciale rol in het valideren van de duurzaamheidsdoelstellingen, roadmaps op lange termijn, de actieplannen op korte termijn en de KPI's van de Proximus Groep voor alle materiële ESG-thema's. Voor de volgende dubbele materialiteitsbeoordeling (DMA), gepland voor 2025, zullen we opnieuw leden van de Raad van Bestuur interviewen. Zij zullen dan de dubbele materialiteitsmatrix valideren.

Via het activiteitenverslag van de Gedelegeerd Bestuurder worden de resultaten tweemaandelijks gerapporteerd aan de Raad van Bestuur, die daarnaast de vooruitgang in elk kwartaal beoordeelt als onderdeel van de strategische evaluatie.

Betrokkenheid van de comités van de Raad van Bestuur

- **Het Audit- en Toezichtcomité** valideert tijdens zijn kwartaalvergaderingen de ESG-rapportering, monitort en controleert KPI-updates en ziet toe op de naleving. Daarnaast beheert het comité duurzaamheidsgerelateerde risico's, waaronder klimaatrisico's, als onderdeel van zijn bredere toezicht op risicobeheer.
- **Het Benoemings- en Bezoldigingscomité** ziet tijdens zijn kwartaalvergaderingen toe op het verloningsbeleid van de Groep, inclusief ESG-gerelateerde incentives, en zorgt ervoor dat dit in lijn is met de duurzaamheidsdoelstellingen.

- **Het Transformatie- en Innovatiecomité** komt ad hoc samen om belangrijke transformationele en strategische initiatieven te evalueren en ervoor te zorgen dat ze in lijn zijn met de langetermijndoelstellingen van de Groep op het gebied van ESG.

Operationele ESG-governance

ESG-comité

Het tweemaandelijks ESG-comité van de Proximus Leadership Squad, waarin ook CEO's van onze internationale filialen kunnen zetelen, keurt de ambities van Proximus (op de thuismarkten en internationaal), roadmaps op lange termijn, actieplannen op korte termijn, duurzaamheidsdoelstellingen en KPI's goed. Het comité volgt de uitvoering op, stelt prioriteiten en houdt toezicht op en controleert de implementatie van de ESG-strategie.

Het duurzaamheidsteam als center of excellence van de Groep

Het duurzaamheidsteam fungeert als center of excellence van de Groep voor alle materiële thema's, voortbouwend op zijn expertise in verschillende domeinen rond klimaatverandering, duurzame financiering en duurzaamheidsrapportering. Het duurzaamheidsteam definieert de overkoepelende duurzaamheidsambities, -strategie en -doelen van de Groep voor de lange termijn. Elk materieel thema is toegewezen aan een Business Lead, die de ambitie en strategie vertaalt in roadmaps en actieplannen op korte termijn, en die van begin tot eind verantwoordelijk is voor de uitvoering en prioritering ervan. Het duurzaamheidsteam houdt toezicht op de uitvoering binnen dit gedecentraliseerde model en biedt gespecialiseerde expertise. Het duurzaamheidsteam stuurt met name de roadmaps voor koolstofreductie en initiatieven op het gebied van de circulaire economie aan. Het team zorgt er ook voor dat de principes van de CSRD en duurzame waardecreatie volledig worden geïntegreerd in onze activiteiten en besluitvormingsprocessen.

Milieubeheersysteem

Bij het milieubeheersysteem van Proximus zijn verschillende stakeholders en resources betrokken om milieukwesties, circulariteit en klimaatverandering aan te pakken. Tot de belangrijkste stakeholders behoren het departement Sustainability (of duurzaamheidsteam), het departement Group Prevention & Protection, het departement Interne Audit en externe organisaties. Het systeem maakt gebruik van procedures, richtlijnen en campagnes om milieuproblemen aan te pakken. Opvallende activiteiten zijn onder andere een plan voor de preventie van verpakkingsafval, maatregelen tegen vervuiling, een geactualiseerd milieubeleid, het beheer van milieuklachten, en mobiliteitsplannen die gericht zijn op minder transport per auto. De communicatie verloopt via nieuwsberichten op het intranet, toolboxes en interne rapportering. Het systeem zorgt ook voor integratie met de ISO14001-certificering, neemt milieuclausules op in aankopen en beheert regionale vergunningen voor de uitrol van 5G. Verdere inspanningen omvatten geluidsstudies, bodemonderzoeken, e-learningmodules en toolboxes voor afvalsortering en PFAS-gerelateerde kwesties.

Due diligence inzake duurzaamheid

Proximus wil zijn positieve impact versterken via zijn activiteiten en via zijn waardeketen, zowel upstream als downstream. Hoewel we nog bezig zijn met het formaliseren van een uitgebreid due diligence-proces om alle ESG-thema's aan te pakken, zijn de activiteiten die in dit jaarverslag worden beschreven gelinkt aan de kernelementen van due diligence:

Kernelement van due diligence	Onderdeel van het jaarverslag
Due diligence verankeren in de governance, de strategie en het bedrijfsmodel van de Groep	Rubrieken 'Duurzaamheidsbeleid' en 'Gedrag in de bedrijfscontext'
Zich engageren met betrokken stakeholders	Stakeholderbetrokkenheid
Nadelige gevolgen identificeren en beoordelen	Dubbele materialiteitsbeoordeling
Acties ondernemen om negatieve gevolgen aan te pakken	Acties zoals gerapporteerd voor elk materieel thema
Effectiviteit van acties bijhouden	Gerapporteerde prestaties voor elk materieel thema

Risicobeheer en interne controle van de duurzaamheidsrapportering

Duurzaamheidsrapporteringsproces voor 2024

Parallel met de invoering van het nieuwe duurzaamheidsbeleid hebben we ook een nieuw semi-geautomatiseerd verzamelproces geïmplementeerd om kwantitatieve gegevens te verzamelen voor de rapporteringscyclus van 2024. Dit proces, dat is ontwikkeld met de steun van de bestaande rapportageteams in Financiën en HR, garandeert de volledigheid en integriteit van de gegevens, net als hun traceerbaarheid en controleerbaarheid en de tijdige beschikbaarheid van de informatie. Het wordt aangestuurd door het duurzaamheidsteam, dat de vooruitgang rapporteert via bestaande management updates: maandelijks aan de sponsors en tweemaandelijks aan het managementcomité en de Proximus Leadership Squad.

De meeste verzamelde gegevens zijn gebaseerd op cijfers voor het hele jaar, maar voor de laatste maanden of kleinere entiteiten moesten enkele ramingen worden gemaakt. De nauwkeurigheid, documentatie en validatie hiervan moeten worden gegarandeerd door het verzamelproces. De meeste gegevens zijn afkomstig van interne systemen, met geautomatiseerde links waar mogelijk of handmatige invoer waar nodig. Sommige gegevens zijn afkomstig van de upstream- of downstreamwaardeketen, vooral van hardware-leveranciers en afvalverwerkers.

Om de rapportering te beheren, kozen we voor een gecentraliseerd verzamelproces, terwijl de individuele verantwoordelijkheid van de gegevens bij elk businessteam en bij de filialen blijft. We werkten op twee complementaire niveaus: we wezen een duidelijke verantwoordelijkheid toe per individueel gegevenspunt in de business (gegevens verstrekken en de correctheid en controleerbaarheid waarborgen) en transversale verantwoordelijkheid aan Business Leads op groepsniveau, die verantwoordelijk zijn voor het afstemmen van definities en het valideren van de geconsolideerde cijfers. Dit systeem omvat ingebouwde controles om de gegevenscoherentie en -kwaliteit te waarborgen en maakt gebruik van het vierogenprincipe tussen business owners en de centrale duurzaamheids- en rapporteringsteams.

Het belangrijkste risico dat werd geïdentificeerd in de gapanalyse die in 2023 werd uitgevoerd, had betrekking op de consolidatie van elke indicator op groepsniveau, aangezien de historische rapportering vaak enkel gericht was op Proximus NV in België². Vanaf nu is onze scope standaard het groepsniveau, wat mogelijk wordt gemaakt door ons nieuwe governance- en verzamelproces. De twee grootste uitdagingen waren het aantal kleine filialen met beperkte materialiteit in vergelijking met de belangrijkste entiteiten en de recente overnames van Route Mobile en Fiberklaar NV, waarvoor sommige gegevens nog niet beschikbaar waren.

Voor deze eerste iteratie van de rapportering zijn 'dry runs' uitgevoerd om de efficiëntie van het proces en de afstemming van de ESG-gegevens op groepsniveau te testen en om de gegevenskwaliteit te verbeteren. Maandelijks werd er afgestemd met de externe auditor om overeen te komen over de methodologie en de onderliggende veronderstellingen/hypotheses. Deze voortdurende samenwerking zorgt ervoor dat het ESG-rapporteringsproces robuust is en afgestemd is op de verwachtingen van externe stakeholders. We zullen lessen trekken uit deze eerste CSRD-rapportering en ons verzamelproces verder verbeteren voor de volgende iteratie. Daarnaast blijven we ook afstemmen met de bestaande ERM-processen (Enterprise Risk Management) en het ERM-team, zodat duurzaamheid wordt geïntegreerd in het bredere risicobeheerskader.

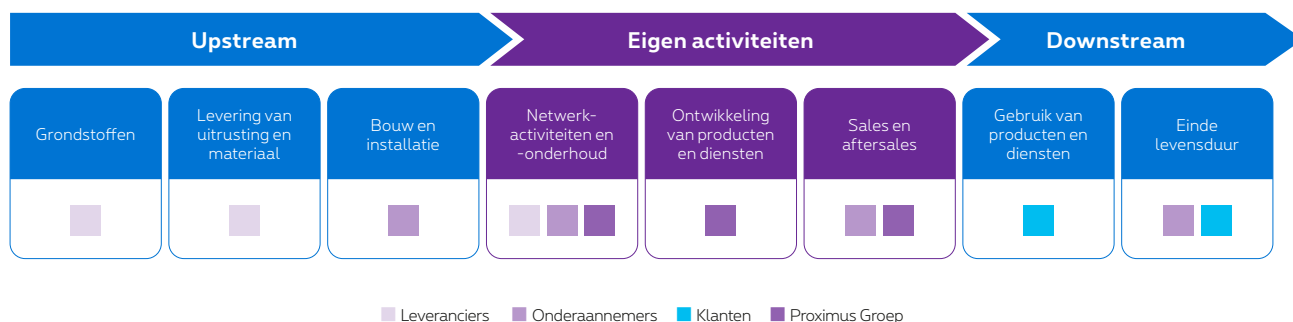
Meer informatie hierover is te vinden in het risicobeheersverslag.

² Filialen niet geïntegreerd.

Onze waardeketen

De waardeketen van Proximus laat zien hoe het bedrijf zijn diensten op de markt brengt. Elke stap in de keten voegt waarde toe, van de sourcing van grondstoffen over productie en verkoop tot de uiteindelijke levering aan de klanten.

Waardeketen van Proximus³



Binnen de Proximus Groep maken we een onderscheid tussen de waardeketens van onze activiteiten op de thuismarkten en die van onze internationale activiteiten. Op de thuismarkten maken we gebruik van telecomactiva om een breed gamma entertainment-, communicatie- en ICT-diensten aan te bieden aan zowel residentiële als zakelijke klanten. Deze diensten zijn afhankelijk van kritieke fysieke infrastructuur - zoals vaste en mobiele netwerken, datacenters, routers en servers - die gebouwd, onderhouden en geëxploiteerd moeten worden. Aangezien de Proximus Groep zelf geen hardware produceert, speelt onze bevoorradingsketen een cruciale rol.

We kopen apparaten wereldwijd in en werken met wereldwijde leveranciers voor de productie. Daarnaast werken we samen met lokale onderaannemers voor bepaalde taken, zoals installaties en contactcenteractiviteiten. Onze goede relaties bieden de mogelijkheid om beter af te stemmen op gedeelde waarden en operationele prioriteiten. We hebben echter weinig controle over andere leveranciers, zoals smartphonefabrikanten of grondstoffenleveranciers.

Telesign en Route Mobile focussen op het leveren van platform- en applicatie-gebaseerde communicatiediensten, zoals het verifiëren van een mobiele telefoongebruiker die een bestelling plaatst bij Amazon. Dit zijn platform-gebaseerde oplossingen die weinig activa vereisen. BICS levert ook platform- en applicatie-gebaseerde communicatiediensten, maar heeft net als Proximus een fysieke infrastructuur, maar dan op wereldschaal. De fysieke infrastructuur is deels in eigen bezit, deels gedeeld en deels gehuurd.

³ Logistiek & transportactiviteiten zijn voornamelijk opgenomen in de upstreamactiviteiten 'Hardware & levering van materiaal' en 'Bouw & installatie'.

Betrokkenheid stakeholders

De stakeholders van de Proximus Groep die belang hebben bij onze duurzaamheidsprestaties kunnen worden onderverdeeld in geïmpacteerde stakeholders en gebruikers van ESG-informatie:

- Proximus heeft een daadwerkelijke of potentiële impacts op huidige en toekomstige medewerkers en anderen die voor het bedrijf werken, evenals op leveranciers, partners, medewerkers in de waardeketen en klanten/eindgebruikers. Door de uitrol van onze gigabitnetwerken en onze economische en maatschappelijke rol hebben we ook een invloed op de maatschappij in het algemeen.
- Degenen die informatie zoeken over onze duurzaamheidsprestaties zijn onder andere primaire gebruikers van de financiële rapportering voor algemene doeleinden, zoals investeerders en analisten. Daarnaast zijn ngo's, de media, regelgevende instanties en beleidsmakers belangrijke stakeholders.

Deze stakeholders kunnen ook werkelijke of potentiële impacts hebben op de financiële waarde van Proximus.

Medewerkers

Proximus gaat actief de dialoog aan met zijn medewerkers via de Speak Up-enquête, die de betrokkenheid van de medewerkers voor verschillende aspecten evalueert. De belangrijkste resultaten voor de Proximus Groep worden voorgesteld aan de Proximus Leadership Squad, het Human Resources Management Committee en de vakorganisaties. Alle teamleaders worden uitgenodigd om de gedetailleerde resultaten voor hun team te raadplegen op het online dashboard van de enquête en ze te bespreken met hun teamleden. Dit helpt hen actieplannen te ontwikkelen om het welzijn en de werktevredenheid van hun teamleden te verbeteren. De acties worden opgevolgd door het senior management. In 2024 bereikte de betrokkenheid van de medewerkers 76%.

Meer informatie over onze Speak Up-enquête is te vinden in de rubriek 'Onze medewerkers'.

Bovendien communiceert onze Proximus Leadership Squad regelmatig aan de medewerkers over de strategische ambities, vooruitgang en resultaten, met inbegrip van onze duurzaamheidsthema's en ESG-verbintenissen. Dit gebeurt via verschillende kanalen, waaronder een jaarlijkse strategiecascade, trimestriële presentaties van de operationele en financiële resultaten, het bedrijfsintranet en een wekelijkse nieuwsbrief van de Gedelegeerd Bestuurder. De Proximus Leadership Squad verzamelt ook feedback van de medewerkers via directe interacties zoals regelmatige formele en informele vergaderingen, ontbijten en field visits.

Bij Proximus bevorderen we een open en constructieve dialoog met de vakorganisaties. Via sociaal overleg verzamelt het management feedback van de sociale partners over onze dagelijkse activiteiten en onze strategieën op korte en lange termijn. Strategie, operationele uitdagingen en prioriteiten alsook belangrijke fusie- en overnamedossiers worden op een transparante manier gedeeld.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Onze medewerkers'.

Leveranciers en medewerkers in de waardeketen

Proximus beschouwt zijn leveranciers als partners en hecht belang aan de manier waarop zij zakendoen. Wij communiceren met onze leveranciers via:

- Het Supplier Engagement Program: alle details zijn te vinden in de rubriek 'Klimaatverandering'.
- De samenwerking met de Joint Alliance for CSR (JAC): alle details zijn te vinden in de rubriek 'Mensenrechten binnen onze waardeketen'.

Proximus heeft nog geen algemene benadering ontwikkeld met betrekking tot de betrokkenheid van de medewerkers in de waardeketen.

Klanten

Proximus bedient een brede waaier van klanten via al zijn merken, waaronder residentiële, zakelijke en wholesaleklanten, maar ook overheidsinstanties.

We communiceren via verschillende kanalen met **residentiële klanten**:

- directe contactpunten (contactcenters, technici, shops, festivals);
- digitale platformen (websites, e-mail, sociale media);
- massacommunicatiecampagnes (tv, radio, gedrukte pers, enz.);
- selfserviceportals (Proximus+, MyScarlet, My Viking, enz.);
- een customer experience dashboard dat klanteninteracties bijhoudt om de klantentrajecten in beeld te brengen;
- het platform 'Voice of the Customer', dat klantenfeedback verzamelt over onze merken, producten, journeys en contactpunten;
- specifieke design thinking-sessies en focusgroepen;
- externe onderzoeken en enquêtes.

Voor **zakelijke en B2B-klanten** is het onderhouden van nauwe relaties cruciaal voor succes. Naast regelmatige interacties met accountmanagers, succesmanagers en projectmanagers onderhouden we contact met klanten via meer gepersonaliseerde evenementen en bijeenkomsten, zoals Executive Advisory Boards, CEO-diners en rondetafelgesprekken. Onze communicatiekanalen omvatten ook:

- contactcenters;
- digitale platformen;
- indirecte partners en filialen;
- het platform 'Voice of the Customer';
- design thinking-sessies, onderzoek en enquêtes;
- professionele beurzen en evenementen, zoals Think NXT.

Het Customer & Market Intelligence (CMI)-team rapporteert de meningen en interesses van klanten rechtstreeks aan de Group Strategy Lead. Deze inzichten, zoals de Net Promoter Score (NPS) en de Customer Effort Score (CES), vormen de basis voor de strategie van de Groep. CMI rapporteert maandelijks over de belangrijkste resultaten ten opzichte van de doelstellingen, die elk kwartaal worden voorgesteld aan de Proximus Leadership Squad. Deze bevindingen worden ook gedeeld met de relevante managementcomités en -teams om een geïnformeerde besluitvorming en aanpassingsplannen te ondersteunen.

Investeerders

Proximus onderhoudt contacten met investeerders en analisten via verschillende activiteiten voor investeerdersrelaties, zoals het jaarverslag, de kwartaalpresentaties van financiële resultaten, de jaarlijkse algemene vergadering en andere briefings. Investeerders praten ook met ons Investor Relations-team via een-op-een gesprekken, roadshows, groepsvergaderingen, conferenties en sectoriële evenementen. Zo organiseerde Proximus in 2024 een webinar over zijn internationale activiteiten.

De Raad van Bestuur ontvangt rapporten over de evolutie van de aandelenkoers en de betrokkenheid van investeerders en analisten. Deze informatie ondersteunt zijn besluitvorming over onze bedrijfsstrategie en ons bedrijfsmodel.

Overheidsinstanties en beleidsmakers

Ons Group Public Affairs (GPA)-team beheert de relaties van Proximus met ministers, verkozen vertegenwoordigers, wetgevende en beleidsbepalende instanties of lobbyorganisaties. Op lokaal niveau onderhoudt het GPA-team nauwe relaties met de lokale overheden om het uitrolproces voor de netwerken te vergemakkelijken.

Het Regulatory-team beheert onze relaties met de Belgische federale regulator BIPT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie) en aanverwante instellingen op zowel communautair als Europees niveau.

We zijn vertegenwoordigd in bedrijfsverenigingen zoals VBO, AKT, Agoria, Voka, VVSG, UWE en BECI en brancheverenigingen zoals Connect Europe, ETIS en GSMA.

De Raad van Bestuur wordt geïnformeerd via het activiteitenverslag van de Gedelegeerd Bestuurder.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Politieke invloed en lobbyactiviteiten'.

Maatschappij in het algemeen

De 'maatschappij in het algemeen' is een heterogene groep stakeholders, waaronder het grote publiek, de media, ngo's, gemeenschapsorganisaties en academische instellingen.

Elk kwartaal voert het CMI-team enquêtes uit onder het grote publiek in België om inzicht te krijgen in de publieke perceptie, onze prestaties op focusgebieden te evalueren en deze op te volgen.

Daarnaast werken we samen met verschillende Belgische ngo's en verenigingen om de uitdaging van digitale inclusie aan te gaan. Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Digitale inclusie'.

Tot slot werken we samen met onderzoekscentra en universiteiten aan innovatieprojecten en bieden we studenten mogelijkheden om ervaring op te doen in geavanceerde technologische gebieden.

Onze stakeholders beïnvloeden en vormen onze bedrijfsactiviteiten. We verzamelen en integreren hun feedback in onze strategie en activiteiten en zorgen ervoor dat hun bekommernissen en suggesties op de juiste manier worden aangepakt.

Dubbele materialiteitsbeoordeling

Onze dubbele materialiteitsbeoordeling (Double Materiality Assessment – DMA) evalueerde ESG-gerelateerde thema's en hun bijbehorende impacts, risico's en opportuniteiten vanuit twee perspectieven:

- **impactmaterialiteit (inside-out-perspectief):** de impact van de Proximus Groep op mens, samenleving en milieu;
- **financiële materialiteit (outside-in-perspectief):** externe evoluties (risico's en kansen) – zowel ecologisch als sociaal – die een invloed hebben op de financiële prestaties van de Proximus Groep.

Proces van de dubbele materialiteitsbeoordeling (DMA)

Het volledige DMA-proces werd in vijf stappen uitgevoerd:

Scope van de beoordeling

De analyse omvat de activiteiten van de Proximus Groep, met inbegrip van de upstream- en downstreamwaardeketen. De activiteiten van de Proximus Groep omvatten activiteiten op de thuismarkten en internationale activiteiten (filialen BICS en Telesign). Hoewel we in mei 2024 een meerderheidsbelang verworven in Route Mobile en in augustus 2024 in Fiberklaar, omvat de DMA de hele Groep en zal deze opnieuw worden geëvalueerd bij de volgende uitvoering van onze DMA.

Identificatie van de thema's en de bijbehorende impacts, risico's en opportuniteiten

We hebben ons gebaseerd op de duurzaamheidsaspecten uit de Gedelegeerde Verordening (2023/2772), gewoonlijk de ESRS-normen genoemd. Aan deze lijst voegden we entiteitspecifieke thema's toe die verband houden met de bedrijfsactiviteiten van de Proximus Groep.

Voor elk duurzaamheidsthema hebben we de impacts, risico's en opportuniteiten geïdentificeerd aan de hand van verschillende bronnen, waaronder interne duurzaamheidsdocumentatie, externe ESG-kaders, gegevensanalyse (zoals SASB, TCFD, enz.) en desk-research (benchmarks, ESG-vragenlijsten en andere). We hebben ook de input van interne experts van de Proximus Groep geïntegreerd via workshops en interviews. In totaal hebben we 20 interne stakeholders geraadpleegd, waaronder medewerkers en filialen van de Proximus Groep, evenals vier leden van de Raad van Bestuur. We interviewden ook 10 externe stakeholders van leveranciers en partners, klanten, regelgevers en beleidsmakers, sectorverenigingen en vakorganisaties.

De betrokken stakeholders werden zorgvuldig geselecteerd op basis van hun kennis van de specifieke thema's en hun rol als geïmpacteerde of geïnteresseerde stakeholders in de waardeketen van de Proximus Groep. Het in kaart brengen van en de strategie voor stakeholderbetrokkenheid zorgden ervoor dat de identificatie en beoordeling van de impacts, risico's en opportuniteiten voor elk ESG-thema zo nauwkeurig en objectief mogelijk zijn.

Meer informatie over de belangrijkste stakeholders is te vinden in de rubriek 'Stakeholderbetrokkenheid'.

Beoordeling van de impactmaterialiteit en de financiële materialiteit

De kwalitatieve input die werd verzameld tijdens de raadpleging van de stakeholders werd door onze adviespartner en de projectteams van Proximus vertaald in een kwantitatieve rangschikking. Ze rangschikten de negatieve impacts volgens de ernst van de impact, op basis van drie criteria:

- **Schaal:** hoe groot is de impact op het milieu en de samenleving?
- **Reikwijdte:** hoe wijdverspreid is de impact?
- **Onherstelbaarheid:** hoe moeilijk is het om de negatieve impact te herstellen?

Potentiële negatieve impacts werden beoordeeld op zowel ernst als waarschijnlijkheid. Onze adviespartner en onze eigen projectteams beoordeelden positieve impacts op basis van schaal en reikwijdte, terwijl potentiële positieve impacts werden beoordeeld op schaal, reikwijdte en waarschijnlijkheid. We stelden de drempel voor impactmaterialiteit vast op 8/16.

Risico's en kansen werden beoordeeld op basis van de waarschijnlijkheid dat ze zich zouden voordoen en de potentiële omvang van de financiële gevolgen. De schalen die bij de risicobeoordeling werden gebruikt om de omvang van de impact aan te duiden, varieerden van 'laag' voor een impact met een waarde van minder dan 100.000 EUR tot 'zeer hoog' voor een impact van meer dan 12,5 miljoen EUR. De oefening werd ondersteund door scores, volgens een principe dat vergelijkbaar is met het bestaande Enterprise Risk Management-proces. We stelden de drempel vast op 2,5/5.

Omdat impact en financiële materialiteit nauw met elkaar verbonden zijn, hebben we ook onderzocht hoe de impacts en afhankelijkheden (bv. menselijk kapitaal, energie, infrastructuur, gemeenschap) zich verhouden tot de risico's en kansen die voortvloeien uit deze impact. Sommige materiële thema's werden vanuit meerdere perspectieven bekeken. In het algemeen richtte de IRO-beoordeling zich op specifieke natuurlijke en sociale bronnen waarvan Proximus afhankelijk is door zijn bedrijfsactiviteiten, zoals (niet-limitatief) energie, materialen, infrastructuur, menselijk kapitaal, gemeenschap, enz. Deze impact of afhankelijkheden kregen vervolgens een score op basis van schaal, reikwijdte en onherstelbaarheid om de ernst en uiteindelijk de materialiteit van de impact te bepalen.

Wat de analyse van de risico's en kansen betreft, hebben we vooral gekeken naar de huidige risico's, aangezien de beoordeling van de waarschijnlijkheid vaak gebaseerd was op het aantal bestaande mitigerende maatregelen, die een schatting bieden van de waarschijnlijkheid dat een risico zich zal voordoen. Kansen werden vaak geïdentificeerd op basis van hoe Proximus natuurlijke en sociale afhankelijkheden kan benutten en omzetten in zakelijke kansen.

Integratie van Enterprise Risk Management

Aangezien ons scoresysteem gebaseerd was op ERM, hebben we dezelfde methodologie gebruikt om duurzaamheidsgerelateerde risico's te prioriteren ten opzichte van andere soorten risico's.

Hoewel het proces van identificeren, beoordelen en beheeren van impact en risico's geïnspireerd was op ERM, werd de oefening vanwege de timing echter parallel uitgevoerd met het algemene risicobeheersproces. In de toekomst zijn we van plan om beide beoordelingen volledig te integreren. Een uitzondering vormen de klimatarisico's, een thema dat Proximus al in 2022 structureel in zijn ERM-processen begon op te nemen. Daarom hebben we ervoor gekozen om een afzonderlijk klimatarisicoproces uit te voeren voor de jaren waarin de ERM-oefening niet werd gedaan. Met de dubbele materialiteitsbeoordeling in het achterhoofd hebben we onze processen met betrekking tot klimatarisico's versterkt.

Validatie in samenwerking met het senior leadership en de Raad van Bestuur

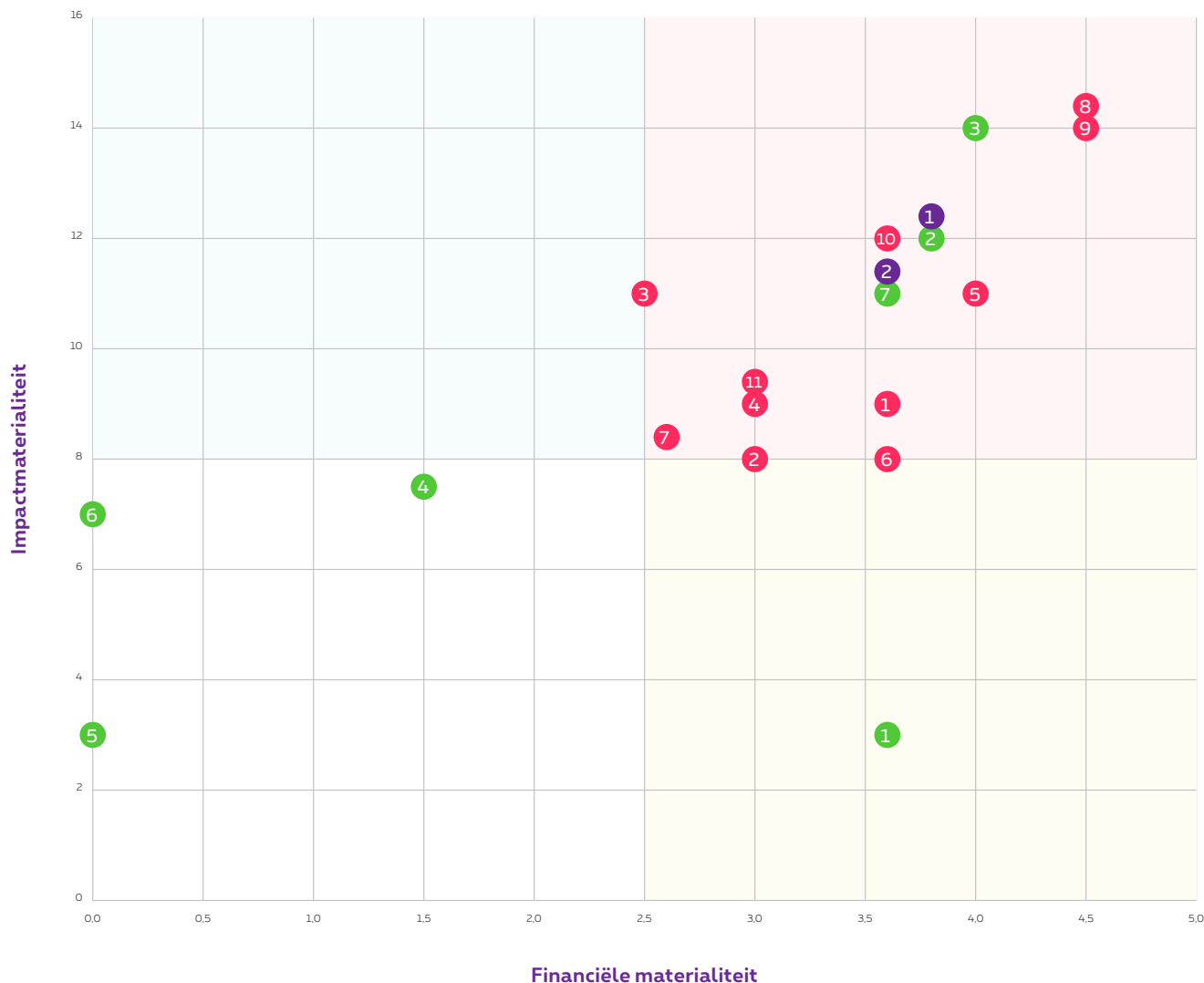
Tijdens de dubbele materialiteitsbeoordeling heeft het Proximus-team verschillende interne discussiesessies gehouden. De feedback uit die sessies werd verwerkt in de eindresultaten, die ter validatie werden voorgelegd aan de Proximus Leadership Squad en het Audit- en Toezichtsc comité van de Raad van Bestuur. De Proximus Leadership Squad en de Raad van Bestuur hebben de analyse in juli 2023 gevalideerd.

Creatie van adequate documentatie en interne betrokkenheid

Alle stappen van het proces werden grondig gedocumenteerd voor auditdoeleinden.

Resultaat

Materialiteitsmatrix



Milieu

- 1 Klimaatadaptatie
- 2 Klimaatmitigatie
- 3 Energie
- 4 Verontreiniging
- 5 Waterverbruik
- 6 Biodiversiteit
- 7 Circulaire economie & afval

Sociaal

- 1 Evenwicht tussen werk en privé en welzijn
- 2 Gezondheid en veiligheid van medewerkers
- 3 Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog
- 4 Diversiteit en inclusie
- 5 Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid medewerkers
- 6 Mensenrechten in de waardeketen
- 7 Lokale gemeenschappen
- 8 Gegevensbescherming
- 9 Cybersecurity
- 10 Digitale inclusie: toegang, betaalbaarheid & vaardigheden
- 11 Technologie en innovatie

Governance

- 1 Gedrag in de bedrijfscontext
- 2 Politiek engagement & lobbyactiviteiten

- Materieel vanuit het impactperspectief
- Materieel vanuit het financiële perspectief
- Materieel vanuit beide perspectieven

Uiteindelijk werden er 17 materiële thema's geïdentificeerd. Na de implementatie van het nieuwe duurzaamheidsbeleid van de Groep hebben we onze dubbele materialiteitsbeoordeling verder verfijnd om beter aan te sluiten bij de huidige operationele praktijken, waarbij nieuwe effecten, risico's en opportuniteiten werden geïdentificeerd door de interne experts van Proximus.

Na discussies met het management hebben we onze analyse verfijnd om de nauwkeurigheid en kwaliteit ervan te verbeteren:

- 'Onze medewerkers' (S1)
 - » 'Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog': dit thema is nu ook materieel vanuit impactperspectief, met twee nieuwe actuele positieve impacts gedefinieerd.
 - » 'Gezondheid en veiligheid van medewerkers': dit thema is nu ook materieel vanuit een financieel perspectief, er is een nieuwe opportuniteit gedefinieerd.
- 'Consumenten en eindgebruikers' (S4):
 - » 'Dataprivacy, databeveiliging en cybersecurity' werd opgesplitst in 'Gegevensbescherming' en 'Cybersecurity'. Deze beslissing was bedoeld om de operationele opvolging te stroomlijnen en ervoor te zorgen dat de onderverdeling in lijn is met onze huidige teamverantwoordelijkheden.
 - » 'Digitale stress en veilige producten' werd ondergebracht in 'Digitale inclusie' en blijft een onderdeel van S4. We hebben de potentiële stress die wordt gegenereerd door masten van mobiele netwerken en de aanverwante kwesties over de invloed van elektromagnetische golven op de menselijke gezondheid verplaatst naar S3 'Betrokken gemeenschappen'.

Definitie van materiële ESG-thema's

Materiële thema's voor de Proximus Groep

E	Klimaatadaptatie: het proces van aanpassen en reageren op feitelijke en verwachte extreme weersomstandigheden (zoals hittegolven, overstromingen, stijgingen van de zeespiegel en droogte) en de gevolgen daarvan.
	Klimaatmitigatie: het proces van het verminderen van de uitstoot van CO ₂ en andere broeikasgassen en het beperken van de stijging van de wereldwijde gemiddelde temperatuur tot ruim onder 2°C en het voortzetten van de inspanningen om deze terug te dringen tot 1,5°C boven het pre-industriële niveau, zoals vastgelegd in het Akkoord van Parijs. Voor Proximus houdt dit proces in dat we onze eigen activiteiten decarboniseren en de uitstoot binnen onze waardeketen (upstream en downstream) verminderen.
	Energie: het proces van het beheren van energieproductie en -verbruik in de hele waardeketen van het bedrijf, inclusief het overschakelen op hernieuwbare bronnen en het implementeren van energie-efficiënte systemen en producten. We richten ons op het energieverbruik binnen onze eigen activiteiten en het energieverbruik van onze klanten.
	Circulaire economie en afval: het model van productie en consumptie waarbij materialen en producten zo lang mogelijk worden gedeeld, geleasd, hergebruikt, hersteld, opgeknapt en gerecycleerd om hun levenscyclus te verlengen, de milieu-impact van hun gebruik te verminderen en afval en het vrijkomen van gevaarlijke stoffen in alle stadia van hun levenscyclus te minimaliseren.
	Evenwicht tussen werk en privé en welzijn: een bevredigend evenwicht tussen werk en privéleven en het waarborgen van de fysieke, sociale en mentale gezondheid van onze medewerkers. Welzijn draait om hoe medewerkers zich voelen op het werk en over hun professionele activiteiten.
S	Gezondheid en veiligheid van de medewerkers: het anticiperen op, herkennen, evalueren en beheersen van gevaren die op of vanuit de werkplek ontstaan en die de gezondheid en het welzijn van de medewerkers kunnen schaden, rekening houdend met de mogelijke gevolgen voor de omringende gemeenschappen en de omgeving in het algemeen.
	Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog: respect voor de fundamentele mensenrechten van de medewerkers, waaronder veilige werkomstandigheden, werkzekerheid en passende werktijden. Het garanderen van een eerlijke, transparante en adequate verloning die voldoet aan de basisbehoeften en in overeenstemming is met wettelijke normen en marktpraktijken. Het bevorderen van effectieve, transparante en constructieve communicatie tussen werkgevers, werknemers en hun vertegenwoordigers, via collectieve onderhandelingen, sociale dialoog, vrijheid van vereniging, het bestaan van ondernemingsraden en de rechten van de medewerkers op informatie, consultatie en participatie.
	Diversiteit en inclusie: diversiteit omvat de unieke kenmerken die elk individu onderscheiden, zoals ras, geslacht, leeftijd, seksuele geaardheid, beperking, culturele achtergrond of elk ander kenmerk dat door de wet wordt beschermd. Inclusie gaat over het bewust creëren van een omgeving waarin deze verschillen niet alleen worden erkend, maar ook worden benut, zodat elke medewerker zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt en in staat wordt gesteld om zijn of haar volledige potentieel te benutten, wat innovatie, creativiteit en een diepere verbinding stimuleert met de diverse gemeenschappen waarin we actief zijn.
	Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van de medewerkers: op de juiste manier investeren in het personeel om ervoor te zorgen dat het bedrijf blijft innoveren, dat het talent blijft aantrekken en dat de medewerkers gemotiveerd blijven.
	Mensenrechten in de waardeketen: medewerkers in de waardeketen verwijst naar medewerkers die verbonden zijn met de activiteiten van de Proximus Groep via zijn bredere toeleveringsnetwerk.

Lokale gemeenschappen: de milieu- en sociale effecten van de bedrijfsactiviteiten van Proximus op lokale gemeenschappen en de kansen en risico's die daaruit voortvloeien. Voor dit materiële thema worden lokale gemeenschappen gedefinieerd als de inwoners van Belgische steden en gemeenten waar Proximus werken voor de netwerkuitrol uitvoert. Twee belangrijke groepen stakeholders treden hier naar voor: enerzijds de regionale en stedelijke overheden en anderzijds de burgers.

Gegevensbescherming: gegevensbescherming omvat de bescherming van persoonsgegevens.

S Cybersecurity: verwijst naar de bescherming van elektronische toestellen, netwerken en gevoelige informatie tegen ongeoorloofde toegang, diefstal of beschadiging.

Digitale inclusie: toegang, betaalbaarheid en vaardigheden: Proximus definieert 'Digitale inclusie: toegang, betaalbaarheid en vaardigheden' als de verantwoordelijkheid om iedereen hoogstaande en betaalbare connectiviteit te bieden, met bijzondere aandacht voor kansarme groepen, met behulp van methodes om alle burgers, jong of oud, op te leiden en te ondersteunen zodat ze om kunnen met de complexiteit van onze digitale wereld, o.a. door klantenservice, openbare e-diensten en kansen voor werkgelegenheid.

Technologie en innovatie: Het vermogen van de Proximus Groep om technologische oplossingen te ontwikkelen of te adopteren die nieuwe marktkansen creëren, het concurrentievermogen op peil houden en de milieu-impact voor zowel het bedrijf als zijn klanten helpen verminderen. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de trend naar 'low tech' in bepaalde klantensegmenten.

G Gedrag in de bedrijfscontext: elk gedrag van een bedrijf dat transparante en duurzame bedrijfspraktijken bevordert, wat ten goede komt aan alle stakeholders in de waardeketen van dat bedrijf. Dit omvat de bedrijfscultuur, de manier waarop we relaties met leveranciers beheren, het beschermen van klokkenluiders en het waarborgen van eerlijke betalingspraktijken, vooral voor kleine en middelgrote ondernemingen.

Politiek engagement en lobbyactiviteiten: activiteiten met als doel de formulering of uitvoering van een beleid of wetgeving, of de besluitvormingsprocessen van overheden, overheidsinstellingen, regelgevende instanties en instellingen, organen en agentschappen van de Europese Unie of normbepalers te beïnvloeden.

Alle effecten, risico's en opportuniteiten die onder het materiële thema 'Technologie en innovatie' vallen, zijn aanvullende entiteit-specifieke toelichtingen, terwijl alle andere materiële thema's onder de toelichtingsvereisten van de ESRS vallen.

Overzicht van impacts, risico's en opportuniteiten

De onderstaande tabellen geven een overzicht van de positieve en negatieve materiële impact, evenals de risico's en opportuniteiten die we als materieel hebben beoordeeld. In deze tabellen hebben we onze IRO's gelinkt aan onze bold2025-strategie en onze 9 ESG-verbintenissen.

Meer informatie is te vinden in het hoofdstuk 'De Proximus Groep in een oogopslag'.

Meer informatie over het beheer van de IRO's is te vinden in de rubrieken over de materiële thema's, waar we de middelen en verantwoordelijkheden, en onze strategische doelstellingen en actieplannen presenteren en uitleggen hoe we onze voortgang meten.

Materiële impact

Positieve materiële impact						
Beschrijving	Type	Tijds-horizon	Impactbeheer, strategie en prestaties	bold2025 strategische pijlers	ESG-verbintenissen	Waarde-keten
De uitrol van fiber en 5G stelt de Proximus Groep in staat om zijn energievoetafdruk beter te beheren, zelfs wanneer de vraag naar digitale diensten blijft toenemen.	R	n.v.t.	Hoofdstuk 'Energie'		Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde	Eigen activiteiten
Door gebruik te maken van geavanceerde technologieën en duurzame praktijken stelt Proximus bedrijven en personen in staat om hun energieverbruik te optimaliseren.	R	n.v.t.	Hoofdstuk 'Energie'		Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde	Down-stream
Het bieden van veilige werkomstandigheden en werkzekerheid heeft een positieve invloed op werktevredenheid en betrokkenheid. Dit zorgt er mee voor dat de medewerkers zich gewaardeerd voelen en de mentale stabiliteit hebben die nodig is om werk van hoge kwaliteit te leveren.	R	n.v.t.	Hoofdstuk 'Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten
Met meer dan 13.800 medewerkers levert de Proximus Groep ook een blijvende positieve economische bijdrage aan de Belgische samenleving. Sterke economische welvaart zorgt voor beter opgeleide en productievare arbeidskrachten en versterkt de koopkracht van de klanten van de Proximus Groep. Adequate minimumlonen dragen bij aan eerlijke concurrentie, stimuleren een betere productiviteit en bevorderen van economische en sociale vooruitgang.	R	n.v.t.	Hoofdstuk 'Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten
Prioriteit geven aan diversiteit en inclusie bevordert gelijkheid, verkleint de loonkloof en zorgt voor een eerlijke, discriminatievrije werkplek waar iedereen zich welkom en gewaardeerd voelt. Het versterkt de inzetbaarheid van mensen, ongeacht hun achtergrond, leeftijd, seksuele geaardheid of beperking.	P	KT MT LT	Hoofdstuk 'Diversiteit, gelijkheid en inclusie'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten
De belangrijkste positieve impact van investeren in de opleiding en ontwikkeling van onze medewerkers is de creatie van een personeelsbestand dat wendbaar en bekwaam is, en in staat om innovatie aan te sturen. Medewerkers die voortdurend bijleren zijn vaak meer betrokken bij hun werk, wat leidt tot een hogere productiviteit en jobtevredenheid. Dit draagt bij tot een positieve bedrijfscultuur waar professionele groei wordt gewaardeerd en aangemoedigd.	P	KT MT LT	Hoofdstuk 'Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van de medewerkers'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten
Het uitrollen van digitale infrastructuur en innovatieve technologieën ondersteunt de modernisering van de samenleving en kan een echte katalysator zijn voor de wereldeconomie. Dit stimuleert innovatie, verhoogt de concurrentiekracht, maakt nieuwe bedrijfsmodellen mogelijk, creëert banen en ondersteunt de digitale transformatie van het onderwijs.	R	n.v.t.	Digitale inclusie: toegang, betaalbaarheid en vaardigheden		Investeren in digitale toegankelijkheid, inclusiviteit en bijscholing	Upstream en downstream
We hebben een positieve invloed op de samenleving door oplossingen te ontwikkelen voor cybersecurityproblemen en bij te dragen aan het vertrouwen in de digitale wereld.	P	KT MT LT	Cybersecurity		Cybersecurity voor onze klanten garanderen	Eigen activiteiten, downstream

Legende

R reëel **P** potentieel **KT** korte termijn **MT** middellange termijn **LT** lange termijn

Een motiverende cultuur met stimulerende werkmethode bevorderen

Technologische instrumenten ontwikkelen om digitale ecosystemen te creëren

Het beste gigabitnetwerk in België uitrollen

Werken aan een inclusieve samenleving en de bescherming van het milieu

Nationaal en internationaal winstgevend groeien dankzij onze sterke merken

Klanten verblijven met een ongeëvenaarde ervaring

Duurzaamheidsverslag → Algemene informatie

→ Basis van de voorbereiding → Duurzaamheidsbeleid → Onze waardeketen → Betrokkenheid stakeholders

→ Dubbele materialiteitsbeoordeling → De duurzaamheidsstrategie van Proximus

Beschrijving	Type	Tijds-horizon	Impactbeheer, strategie en prestaties	bold2025 strategische pijlers	ESG-verbintenissen	Waardeketen
Proximus speelt een cruciale rol bij de ontwikkeling van nieuwe technologieën en moet voortdurend innoveren om concurrerend te blijven. De impact van het bedrijf op de samenleving is grotendeels positief en stimuleert vooruitgang op het gebied van netwerkinfrastructuur, AI-gestuurde klantenservice en geavanceerde cybersecuritymaatregelen. Dit ondersteunt de digitalisering van de samenleving en verbetert de klanttevredenheid. Voor de samenleving zorgen deze technologische ontwikkelingen voor betere toegang tot digitale diensten, verbeterde communicatie en bevordering van de economische ontwikkeling door het creëren van banen en het versterken van een robuuste digitale economie.	R	n.v.t.	Technnologie en innovatie		Digitale oplossingen ontwikkelen voor het dagelijkse leven Cybersecurity voor onze klanten garanderen	Eigen activiteiten, downstream
De integriteit van Proximus helpt bij het creëren van een kader voor verantwoorde en duurzame bedrijfspraktijken die ten goede komen aan alle stakeholders, waaronder klanten, medewerkers, leveranciers en de samenleving als geheel. Door rekening te houden met de langetermijnpact van zijn beslissingen en acties, kan Proximus ervoor zorgen dat het op een duurzame en maatschappelijk verantwoorde manier opereert. Dit helpt om de negatieve impact van bedrijfsactiviteiten op het milieu en de samenleving tot een minimum te herleiden, terwijl het tegelijkertijd langdurige waarde creëert voor de stakeholders.	R	n.v.t.	Gedrag in de bedrijfscontext		Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde	Upstream, eigen activiteiten, downstream
Proximus pleit voor initiatieven en regelgeving die een positieve maatschappelijke impact hebben en economische groei stimuleren, zoals het bevorderen van digitale inclusie, het waarborgen van digitale veiligheid en het aanmoedigen van verantwoord technologiegebruik. Het bedrijf erkent ook het belang van lokale samenwerking (zoals voor het verkrijgen van vergunningen, samenwerking met politici en gemeenteraden) bij de uitrol van infrastructuur om maatschappelijke veiligheid en digitale inclusie te versterken, met name door de uitbreiding van fiber- en mobiele netwerken.	R	n.v.t.	Politiek engagement en lobbying		De hoogste normen inzake ethiek en compliance verankeren Investeren in digitale toegankelijkheid, inclusiviteit en bijscholing	Eigen activiteiten

Negatieve materiële impact⁴

Beschrijving	Type	Tijds-horizon	Impactbeheer, strategie en prestaties	bold2025 strategische pijlers	ESG-verbintenissen	Waardeketen
De waardeketen van de Proximus Groep is koolstofintensief door de grootschalige netwerkuitrol, de netwerkinfrastructuur, de uitrol van diensten, het omvangrijke personeelsbestand en het bijbehorende wagenpark.	R	n.v.t.	Hoofdstuk 'Klimaatmitigatie en energie'		Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde	Upstream, eigen activiteiten, downstream
De toenemende digitalisering leidt tot een groeiend energieverbruik bij de klanten en eindgebruikers van de Proximus Groep. Als toonaangevende telecomoperator in België vertegenwoordigt Proximus bovendien een aanzienlijk deel van het energieverbruik in de sector.	R	n.v.t.	Klimaat-verandering: energie		Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde	Downstream
De telecomsector maakt vaak gebruik van klantwervingsmodellen, zoals promotieaanbiedingen die hardware en abonnementen combineren, ook wel joint offers genoemd. Zo kan het aanbieden van een nieuwe smartphone bij een abonnement de klanten ertoe aanzetten om hun toestellen eerder te vervangen dan nodig is. Dit draagt bij aan de verspilling van grondstoffen en de soms onnodige vervanging van hardware, ondanks de aanzienlijke hoeveelheid energie en grondstoffen die nodig zijn om deze toestellen te produceren. Een smartphone bestaat bijvoorbeeld meestal uit de volgende hoofdonderdelen (en bijbehorende grondstoffen): een behuizing (plastic), een scherm (europium, yttrium, terbium, gallium, etc.), een batterij (lithium, kobalt, goud en geïoniseerd elektrolyt) en een printplaat (edelmetalen, zeldzame aardmetalen, plastic en glasvezel). De toenemende vraag naar smartphones, vaste toestellen bij de klant (CPE) en netwerkhardware vergroot de druk op schaarse of kritieke grondstoffen, waardoor effectief beheer van de levenscyclus en e-waste een grotere uitdaging vormen.	R	n.v.t.	Circulaire economie		Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde	Upstream, downstream

⁴ De materiële negatieve impact wordt bepaald op het niveau van de Proximus Groep, aangezien hij niet gerelateerd is aan individuele incidenten.

Duurzaamheidsverslag → Algemene informatie

→ Basis van de voorbereiding → Duurzaamheidsbeleid → Onze waardeketen → Betrokkenheid stakeholders

→ **Dubbele materialiteitsbeoordeling** → De duurzaamheidsstrategie van Proximus

Beschrijving	Type	Tijds- horizon	Impactbeheer, strategie en prestaties	bold2025 strategische pijlers	ESG- verbintenissen	Waarde- keten
Onze communicatie- en digitale diensten zijn sterk afhankelijk van netwerkhardware en gebruikersapparatuur. Tijdens hun productieproces worden verschillende schaarse grondstoffen gebruikt, en tijdens de gebruiksfase verbruiken ze energie. Deze afhankelijkheid heeft een negatieve invloed op zowel de klimaatverandering als de beschikbaarheid van grondstoffen.	R	n.v.t.	Circulaire economie		Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde	Down-stream
Intensieve werkdagen en de voortdurende noodzaak om wendbaar te blijven kunnen een tol eisen van de fysieke en mentale gezondheid van medewerkers. Dit wordt versterkt door de overgang naar nieuwe organisatiestructuren en veranderingen in de manier waarop we werken (onder meer via virtuele communicatie en hybride modellen).	R	n.v.t.	Hoofdstuk 'Evenwicht tussen werk en privé en welzijn'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten
De veiligheid van de medewerkers is een belangrijke bekommernis door gevallen van agressie door derden in Proximus-shops en -callcenters (waaronder ernstige overvallen, verbale en fysieke agressie). Die hebben een negatieve impact op het fysieke en emotionele welzijn van de medewerkers.	R	n.v.t.	Hoofdstuk 'Gezondheid en veiligheid van de medewerkers'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten
Proximus biedt sedentaire kantoorbanen die een aanzienlijke negatieve impact kunnen hebben op de gezondheid van de medewerkers: - Langdurig zitten achter een bureau kan allerlei gezondheidsproblemen veroorzaken, zoals gewichtstoename, een slechte houding, rugpijn en zelfs een verhoogd risico op chronische ziekten. - Langdurig zitten kan een negatieve invloed hebben op de mentale gezondheid en leiden tot hogere niveaus van stress, angst en depressie. - Medewerkers met een sedentaire baan hebben vaak minder tijd om te bewegen, wat het risico op obesitas, hart- en vaatziekten en andere gezondheidsproblemen verhoogt. Het gebrek aan fysieke activiteit kan ook leiden tot een achteruitgang van de cognitieve functies, wat een negatieve impact kan hebben op de prestaties en productiviteit van de medewerker.	P	KT MT LT	Hoofdstuk 'Gezondheid en veiligheid van de medewerkers'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten
Medewerkers lopen het risico op arbeidsongevallen van en naar het werk.	P	KT MT LT	Hoofdstuk 'Gezondheid en veiligheid van de medewerkers'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten
Digitalisering kan de negatieve impact van de digitale kloof vergroten. Zonder snelle verbinding of digitale vaardigheden worden mensen uitgesloten van overheidsdiensten, sollicitatiegesprekken, schoolinschrijvingen, bankdiensten en nog veel meer. Bovendien moeten kwetsbare groepen worden beschermd tegen mogelijk ongepaste inhoud.	P	KT MT LT	Digitale inclusie: toegang, betaalbaarheid en vaardigheden		Investeren in digitale toegankelijkheid, inclusiviteit en bijscholing	Down-stream
De Proximus Groep kan moeilijkheden ondervinden om ervoor te zorgen dat alle werkgevers in zijn waardeketen mensenrechten en arbeidswetgeving naleven. Dit is vooral een uitdaging in complexere leveranciersnetwerken, zoals die waarbij grondstoffen worden ingekocht en meerdere lagen van onderaannemers verspreid zijn over verschillende regio's (bv. in de elektronica-industrie). Transparantie verkrijgen over risico's i.v.m. mensenrechten en ervoor zorgen dat de normen ivm mensenrechten in de hele toeleveringsketen worden nageleefd, vereist zinvolle samenwerkingen binnen de industrie. Dit kan echter worden bemoeilijkt door geheimhouding rond intellectueel eigendom en beperkte toewijzing van middelen.	R	n.v.t.	Mensenrechten binnen onze waardeketen section	 	Het beste gigabitnetwerk in België uitrollen De hoogste normen inzake ethiek en compliance verankeren	Upstream, eigen activiteiten, downstream
Het uitbreiden van ons netwerk en het vervangen van oude infrastructuur door nieuwe technologieën heeft negatieve gevolgen, zoals overlast en hinder voor de inwoners van steden en gemeenten. De aanleg en het onderhoud van vaste netwerken kunnen tijdelijke ongemakken veroorzaken, zoals wegwerkzaamheden, het openbreken van trottoirs, moeilijkere toegang tot de woning of visuele vervuiling wanneer de bekabeling langs de gevel van een woning wordt aangebracht. Deze impact wordt als algemeen ervaren, omdat mensen over het algemeen niet graag wegwerkzaamheden in de buurt van hun huis hebben.	R	n.v.t.	Lokale gemeenschappen		Digitale oplossingen ontwikkelen voor het dagelijkse leven	Eigen activiteiten, downstream

Duurzaamheidsverslag → Algemene informatie

→ Basis van de voorbereiding → Duurzaamheidsbeleid → Onze waardeketen → Betrokkenheid stakeholders

→ **Dubbele materialiteitsbeoordeling** → De duurzaamheidsstrategie van Proximus

Beschrijving	Type	Tijds- horizon	Impactbeheer, strategie en prestaties	bold2025 strategische pijlers	ESG- verbintenissen	Waarde- keten
Als Proximus persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt of ze niet beschermt, kan dit een negatieve impact hebben voor de personen van wie de persoonsgegevens worden verwerkt. Ze kunnen de controle over hun persoonsgegevens verliezen, wat kan leiden tot privacyschendingen. Het kan ook leiden tot discriminatie, identiteitsdiefstal of fraude, financiële verliezen, reputatieschade en verlies van de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens die onder het beroepsgeheim vallen. Ook kunnen andere belangrijke economische of sociale nadelen optreden.	P	KT MT LT	Gegevens- bescherming		Cybersecurity voor onze klanten garanderen	Eigen activiteiten, downstream
Overmatig politiek engagement en lobbying kunnen het maatschappelijk vertrouwen en welzijn aantasten, vooral wanneer verkeerde informatie wordt gedeeld met openbare instellingen en politici. Dergelijke acties kunnen ook eerlijke concurrentie ondermijnen, lokale samenwerking verstoren en lokale economische groei belemmeren.	P	KT	Politiek engagement en lobbying		Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde De hoogste normen inzake ethiek en compliance verankeren	Eigen activiteiten

Financiële impact

Materiële risico's

Beschrijving	Tijds- horizon	Impactbeheer, strategie en prestaties	bold2025 strategische pijlers	ESG- verbintenissen	Waarde- keten
Extreme weersomstandigheden zullen naar verwachting vaker en op grotere schaal optreden, zelfs in gebieden die voorheen als gebieden met een laag risico werden beschouwd. Deze gebeurtenissen vormen een ernstige bedreiging voor onze telecom- en ICT-activa. Dergelijke gebeurtenissen drijven de operationele kosten op, aangezien beschadigde activa moeten worden vervangen. Bovendien leiden ze tot omzetverlies door de onbeschikbaarheid van diensten.	KT MT LT	Klimaatadaptatie	 	Mensen en toestellen wereldwijd verbinden Voluit gaan in de strijd tegen de klimaatverandering	Eigen activiteiten
Onze toeleveringsketen is ook kwetsbaar voor de gevolgen van de klimaatverandering. Extreme weersomstandigheden zoals overstromingen, orkanen en droogte kunnen de productie en het transport verstoren, wat leidt tot vertragingen en hogere kosten. Grondstoffenschaarste door veranderende klimaatomstandigheden kan de prijzen van grondstoffen opdrijven en leiden tot tekorten in de bevoorrading. Daarnaast kunnen geopolitieke spanningen onze waardeketen verder verstoren.	KT MT LT	Klimaatadaptatie	 	Digitale oplossingen ontwikkelen voor het dagelijkse leven Mensen en toestellen wereldwijd verbinden Voluit gaan in de strijd tegen de klimaatverandering	Upstream, downstream
Nieuwe regelgeving kan ons verplichten om aanzienlijk te investeren in schonere technologieën en processen, wat onze operationele kosten direct of indirect kan verhogen. Een snelle overgang kan bijvoorbeeld leiden tot operationele verstoringen. Bovendien kan niet-naleving van deze regelgeving onze reputatie schaden en ons blootstellen aan juridische risico's, zoals boetes of rechtszaken.	KT MT LT	Klimaatmitigatie	 	De hoogste normen inzake ethiek en compliance verankeren Voluit gaan in de strijd tegen de klimaatverandering	Eigen activiteiten

Duurzaamheidsverslag → Algemene informatie

→ Basis van de voorbereiding → Duurzaamheidsbeleid → Onze waardeketen → Betrokkenheid stakeholders

→ Dubbele materialiteitsbeoordeling → De duurzaamheidsstrategie van Proximus

Beschrijving	Tijds- horizon	Impactbeheer, strategie en prestaties	bold2025 strategische pijlers	ESG- verbintenissen	Waarde- keten
Als onze stakeholders onze acties om de klimaatverandering aan te pakken niet als een prioriteit beschouwen, kan dit leiden tot reputatieschade. Dit kan resulteren in verlies van vertrouwen van klanten en een daling van onze merkwaarde. Het vertrouwen van investeerders kan afnemen, wat een negatieve invloed kan hebben op de aandelenkoers en onze toegang tot kapitaal. Daarnaast kunnen we te maken krijgen met een verscherpt toezicht door de regelgevende instanties, met mogelijke boetes en juridische uitdagingen tot gevolg. Het moreel van de medewerkers kan dalen, wat een negatieve invloed heeft op de productiviteit en het behoud van personeel. Bovendien kunnen concurrenten die zich sterker inzetten voor het klimaat voorsprong nemen door meer klanten en talent aan te trekken.	KT MT LT	Klimaatmitigatie	   	Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde	Eigen activiteiten, downstream
De onzekerheid en beperkte voorspelbaarheid van de langetermijnrisico's van de klimaatverandering kunnen leiden tot slechte investeringsbeslissingen. Kapitaal kan verkeerd worden toegewezen aan activa die kwetsbaar zijn voor klimaatrisico's, wat kan leiden tot financiële verliezen. Het onderschatten van toekomstige kosten die verband houden met wijzigingen in de regelgeving, fysieke schade en schaarste van hulpbronnen kan onze winstgevendheid schaden. Inadequate risicobeheerstrategieën kunnen ons blootstellen aan onvoorziene klimaatgerelateerde verstoringen. Bovendien kan het missen van kansen in opkomende duurzame technologieën en markten de groei en het concurrentievermogen van Proximus belemmeren.	KT MT LT	Hoofdstuk 'Klimaatmitigatie'		Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde Mensen en toestellen wereldwijd verbinden	Eigen activiteiten
Naarmate het bewustzijn en de bezorgdheid over de klimaatverandering groeien, eisen onze klanten steeds hogere milieunormen van de bedrijven waarmee ze zaken doen. Deze trend wordt aangestuurd door druk van de regelgeving, verwachtingen van de consumenten en een bredere maatschappelijke beweging richting milieubeheer. Als we er niet in slagen om aan deze veranderende eisen te voldoen, kan dit essentiële partnerschappen en klantenrelaties in gevaar brengen, met aanzienlijke financiële en reputatieschade tot gevolg.	KT MT LT	Hoofdstuk 'Klimaatmitigatie'	 	Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde Mensen en toestellen wereldwijd verbinden	Eigen activiteiten, downstream
Het huidige geopolitieke landschap, in combinatie met de energietransitie in de EU, kan leiden tot prijsvolatiliteit en tekorten aan hernieuwbare energie. Die kunnen op hun beurt onze bedrijfscontinuïteit en winstgevendheid beïnvloeden. Proactief beheer van deze risico's is cruciaal voor het behoud van operationele stabiliteit en een goede financiële gezondheid.	KT	Hoofdstuk 'Energie'	 	Mensen en toestellen wereldwijd verbinden	Upstream, eigen activiteiten
De overschakeling van onze klantenbasis naar nieuwe energie-efficiënte producten en diensten, zoals nieuwe Internet Boxen, vergt een aanzienlijke investering van Proximus. Dit risico wordt verhoogd door de snelle productvervanging, die wordt aangedreven door de versnelde innovatie in energie-efficiënte technologieën. Aangezien er regelmatig nieuwe, efficiëntere producten worden ontwikkeld, moet Proximus voortdurend investeren in upgrades om competitief te blijven en te voldoen aan regelgevende normen. Deze voortdurende behoefte aan investeringen kan de financiële middelen onder druk zetten en de rentabiliteit beïnvloeden.	KT	Hoofdstuk 'Energie'	 	Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde Digitale oplossingen ontwikkelen voor het dagelijkse leven	Eigen activiteiten, downstream
Indien er niet wordt overgeschakeld op circulaire bedrijfsmodellen houdt dit een risico in, zoals een toenemende afhankelijkheid van de beschikbaarheid van grondstoffen. Terwijl de wereldwijde vraag blijft stijgen, wordt de toegang tot bepaalde materialen steeds minder zeker en betaalbaar. Dit kan leiden tot frequentere en ernstigere tekorten aan grondstoffen of nieuwe componenten, wat een impact heeft op de toeleveringsketen van Proximus. Deze tekorten kunnen leiden tot hogere operationele kosten en gevolgen hebben voor de klantenervaring, zoals langere wachttijden voor installatie en reparatie.	MT	Circulaire economie	 	Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde Digitale oplossingen ontwikkelen voor het dagelijkse leven	Upstream, eigen activiteiten, downstream
De adoptie van circulaire modellen hangt ook af van de vraag en de bereidheid van de klant. Veel investeren in gerefabriceerde toestellen kan bijvoorbeeld een beperkt rendement opleveren als de markt nog niet rijp genoeg is om ze te omarmen.	MT	Circulaire economie	 	Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde Digitale oplossingen ontwikkelen voor het dagelijkse leven	Downstream

Duurzaamheidsverslag → Algemene informatie

→ Basis van de voorbereiding → Duurzaamheidsbeleid → Onze waardeketen → Betrokkenheid stakeholders

→ **Dubbele materialiteitsbeoordeling** → De duurzaamheidsstrategie van Proximus

Beschrijving	Tijds- horizon	Impactbeheer, strategie en prestaties	bold2025 strategische pijlers	ESG- verbintenissen	Waarde- keten
De gezondheid van de medewerkers kan lijden onder een gebrek aan evenwicht tussen werk en privé, onvoldoende empowerment en onvoldoende persoonlijke impact op de werkomstandigheden. Dit kan ook financiële gevolgen hebben en onze aantrekkelijkheid als werkgever aantasten, wat kan leiden tot een hoog personeelsverloop. Daarnaast vormen mogelijke boetes en proceskosten een risicofactor.	MT	Hoofdstuk 'Evenwicht tussen werk en privé en welzijn'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten
Het grootste risico dat we lopen, is het mogelijke verlies van talent en een ongezonde teamdynamiek door een niet-inclusieve werkomgeving. Wanneer mensen zich niet welkom voelen, kan dit leiden tot desinteresse, verminderde productiviteit en een hoog verloop. Dit heeft op zijn beurt een negatieve invloed op ons imago als werkgever en de algehele productiviteit.	LT	Hoofdstuk 'Diversiteit en inclusie'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten, downstream
De snelle technologische veranderingen maken dat de vaardigheden die vandaag worden verworven, morgen al achterhaald kunnen zijn. In de technologie- en telecommunicatiesector is het daarom een uitdaging om leertrajecten te ontwikkelen die niet alleen relevant zijn, maar ook aansluiten bij de toekomstige behoeften van de sector. Dit vereist een scherp inzicht in markttrends en technologische vooruitgang.	MT	Hoofdstuk 'Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van de medewerkers'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten
Het tekort aan technologisch talent op de arbeidsmarkt maakt het voor een organisatie als de onze noodzakelijk om te investeren in bijscholings- en omscholingsprogramma's die de digitale vaardigheden van onze huidige medewerkers versterken. Dergelijke proactieve maatregelen zijn essentieel om competitief te blijven en veerkrachtig en wendbaar menselijk kapitaal te behouden. Ze beschermen het bedrijf ook tegen de financiële risico's die gepaard gaan met een grootschalige herstructurering doordat de nodige talenten onvoldoende voorbereid zijn.	MT	Hoofdstuk 'Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van de medewerkers'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten
De Groep loopt het risico aansprakelijk te worden gesteld voor schendingen van de sociale en arbeidsregelgeving en/of zijn Gedragscode voor Leveranciers. Dergelijke inbreuken kunnen leiden tot boetes, maar ook tot operationele risico's (zoals verstoring van de toeleveringsketen) en reputatierisico's (zoals het verlies van zakelijke klanten), wat onze financiële prestaties kan schaden.	KT MT LT	Mensenrechten in de waardeketen	 	Het beste gigabitnetwerk in België uitrollen De hoogste normen inzake ethiek en compliance verankeren	Upstream, eigen activiteiten, downstream
De uitrol van nieuwe antennesites voor mobiele netwerken brengt risico's mee. Gemeenschappen kunnen bezwaren hebben tegen visuele verstoringen en er is vaak sprake van weerstand door het NIMBY-syndroom (Not In My BackYard). Daarnaast worden er regelmatig vragen gesteld over de gezondheidseffecten van elektromagnetische straling. Deze discussies kunnen milieu- en bouwvergunningen vertragen, de uitrol van het netwerk afremmen en mogelijk leiden tot strengere regelgeving, zoals het regelgevend kader voor 5G in Brussel en Wallonië.	KT MT	Lokale gemeenschappen		Digitale oplossingen ontwikkelen voor het dagelijkse leven	Eigen activiteiten, downstream
Als Proximus er niet in slaagt om tegemoet te komen aan de bekommernissen van de burgers en goede relaties te onderhouden met de betrokken gemeenschappen, kan dit leiden tot reputatierisico's. Het kan leiden tot wantrouwen, negatieve publiciteit en negatieve mond-tot-mondreclame. Reputatieschade kan uiteindelijk een negatieve financiële impact hebben, doordat de klantentrouw afneemt en de verkoop terugloopt.	KT MT	Lokale gemeenschappen	 	De hoogste normen inzake ethiek en compliance verankeren	Eigen activiteiten, downstream
Proximus loopt aanzienlijke risico's als het de regelgeving inzake gegevensbescherming niet naleeft. Dit kan leiden tot hoge boetes, schadeclaims, operationele verstoringen zoals een tijdelijk verbod op verwerkingsactiviteiten en intensievere controles door gegevensbeschermingsautoriteiten. Bovendien kan reputatieschade het vertrouwen van klanten en partners aantasten, wat zakelijke verliezen, een daling van de aandelenkoers en een verminderd vertrouwen van investeerders tot gevolg kan hebben.	KT MT LT	Gegevens- bescherming		Cybersecurity voor onze klanten garanderen	Eigen activiteiten, downstream
Cyberdreigingen vormen aanzienlijke risico's voor de veiligheid van Proximus, zijn klanten en zijn leveranciers. Deze risico's kunnen leiden tot aanzienlijke financiële verliezen door directe kosten zoals ransomwarebetalingen en juridische boetes. Ook omzetverlies is mogelijk door onderbrekingen van de dienstverlening en een verminderd klantenvertrouwen.	KT MT LT	Cybersecurity	 	Cybersecurity voor onze klanten garanderen	Eigen activiteiten, downstream

Duurzaamheidsverslag → Algemene informatie

→ Basis van de voorbereiding → Duurzaamheidsbeleid → Onze waardeketen → Betrokkenheid stakeholders

→ **Dubbele materialiteitsbeoordeling** → De duurzaamheidsstrategie van Proximus

Beschrijving	Tijds- horizon	Impactbeheer, strategie en prestaties	bold2025 strategische pijlers	ESG- verbintenissen	Waarde- keten
Investeren in technologische innovatie heeft economische implicaties en kan leiden tot fouten en nadelen, zoals hoge investeringen in R&D, het risico dat technologieën niet inzetbaar zijn, het risico dat in de verkeerde technologieën wordt geïnvesteerd, uitdagingen bij het te gelde maken van nieuwe innovaties, enz.	KT MT LT	Technologie en innovatie		Digitale oplossingen ontwikkelen voor het dagelijkse leven Cybersecurity voor onze klanten garanderen	Eigen activiteiten, downstream
In het snel veranderende landschap van ESG-regelgeving en sectorspecifieke normen lopen bedrijven zoals Proximus het risico achterop te raken. De internationalisering van onze activiteiten maakt het extra complex om aan alle regels te voldoen. Het niet naleven van diverse nieuwe concurrentiewetten en -regels wereldwijd kan leiden tot reputatieschade, verlies van vertrouwen van belangrijke stakeholders en financiële sancties - risico's die een financiële impact op Proximus kunnen hebben.	KT	Gedrag in de bedrijfscontext		De hoogste normen inzake ethiek en compliance verankeren	Eigen activiteiten, downstream
Gezien het grote aantal medewerkers, aannemers en zakenpartners waarmee we samenwerken, is het een voortdurende uitdaging om iedereen op de hoogte te houden van ons beleid.	KT	Gedrag in de bedrijfscontext		De hoogste normen inzake ethiek en compliance verankeren Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten, upstream en downstream
Gevallen van corruptie, omkoping, handel met voorkennis of belangenconflicten waarbij Proximus betrokken is, zouden de reputatie van ons bedrijf schaden. Naast de juridische gevolgen kunnen dergelijke situaties ook het moreel van onze medewerkers ondermijnen en onze financiële gezondheid in gevaar brengen.	KT	Gedrag in de bedrijfscontext		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten, downstream

Materiële opportuniteiten

Beschrijving	Tijds- horizon	Impactbeheer, strategie en prestaties	bold2025 strategische pijlers	ESG- verbintenissen	Waarde- keten
Het aanbieden van koolstofarme producten draagt niet alleen bij aan de aanpak van de klimaatverandering, maar geeft ons ook een concurrentievoordeel. Daarnaast stelt het ons in staat om beter voorbereid te zijn op regelgevende vereisten en om kosten te besparen, bijvoorbeeld door een lager energieverbruik of efficiënter grondstoffengebruik.	KT MT	Klimaatmitigatie		Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde	Eigen activiteiten, upstream, downstream
Het veranderende energielandschap is een opportuniteit voor Proximus om innovatieve (ICT-)producten en diensten aan te bieden die klanten helpen hun energieverbruik te verminderen, om nieuwe klanten aan te trekken en om bij te dragen aan een lager energieverbruik in de maatschappij.	KT MT	Energie		Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde	Eigen activiteiten, upstream, downstream
Investeren in energie-efficiënte en koolstofarme infrastructuur en oplossingen kan de toegang van Proximus tot duurzame financieringsbronnen, zoals duurzaamheidsleningen en groene obligaties, vergemakkelijken en zo investeringen op lange termijn ondersteunen.	KT MT LT	Klimaatadaptatie		Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde	Eigen activiteiten, upstream, downstream
Er is potentieel om herstel en refurbishment van hardware uit te breiden naar professionele toestellen en naar meer netwerk hardware. Dat kan verdere kostenbesparingen opleveren of zelfs nieuwe inkomstenstromen creëren door terugverkoop.	MT	Circulaire economie en afval		Voluit gaan in de strijd tegen de opwarming van de aarde Digitale oplossingen ontwikkelen voor het dagelijkse leven	Down-stream

Duurzaamheidsverslag → Algemene informatie

→ Basis van de voorbereiding → Duurzaamheidsbeleid → Onze waardeketen → Betrokkenheid stakeholders

→ **Dubbele materialiteitsbeoordeling** → De duurzaamheidsstrategie van Proximus

Beschrijving	Tijds- horizon	Impactbeheer, strategie en prestaties	bold2025 strategische pijlers	ESG- verbintenissen	Waarde- keten
Het bieden van een gezonde en veilige werkomgeving helpt om de kosten te verlagen door arbeidsongevallen en beroepsziekten te voorkomen.	KT MT LT	Hoofdstuk 'Gezondheid en veiligheid van de medewerkers'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten
Het aanbieden van flexibele arbeidsvoorwaarden is een opportuniteit voor Proximus om zijn aantrekkelijkheid te verhogen. Deze flexibele arbeidsvoorwaarden verhogen niet alleen de tevredenheid en betrokkenheid van de medewerkers, maar versterken ook onze cultuur, met behoud van sterke professionele connecties.	KT MT LT	Hoofdstuk 'Evenwicht tussen werk en privé en welzijn'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten
Het creëren van een positieve en veilige werkomgeving waar ieder individu wordt gerespecteerd, gehoord en gewaardeerd, en waar alle medewerkers eerlijk en gelijk worden behandeld, ongeacht hun achtergrond, in combinatie met een competitief, eerlijk en aantrekkelijk verloningspakket, biedt de mogelijkheid om de juiste talenten aan te trekken en te behouden, die nodig zijn om onze strategische ambities te verwezenlijken.	KT	Hoofdstuk 'Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten
Onze inzet voor D&I stelt ons in staat om te voldoen aan veranderende wet- en regelgeving met betrekking tot intimidatie, discriminatie en toegankelijkheid, waardoor de bijbehorende risico's afnemen. Goed uitgebalanceerde en getalenteerde gemengde teams positioneren ons als een innovatief bedrijf dat voldoet aan de eisen van een diverse markt, waardoor we aantrekkelijker worden voor grote klanten en investeerders die duurzaamheid en inclusie hoog in het vaandel dragen.	KT MT LT	Hoofdstuk 'Diversiteit en inclusie'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten, downstream
Nu de strijd om talent steeds heviger wordt, helpt inclusief werkgeverschap ons om een breder scala aan talenten aan te trekken. Dit versterkt onze teams en positioneert ons als een aantrekkelijke werkgever. Bovendien bevordert het onze leer- en feedbackcultuur, de betrokkenheid van onze medewerkers en onze creativiteit om de uitdagingen van de digitale wereld van morgen aan te gaan.	KT MT LT	Hoofdstuk 'Diversiteit en inclusie'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten, downstream
Er liggen kansen in het benutten van het potentieel van goed opgeleide medewerkers. Als een bedrijf erin slaagt zijn medewerkers effectief bij en om te scholen, kan het een concurrentievoordeel behalen. Dit stelt de organisatie in staat beter in te spelen op veranderingen en te innoveren, wat kan leiden tot de ontwikkeling van nieuwe producten, diensten en bedrijfsmodellen. Bovendien trekt een sterke focus op continu leren toptalenten aan, die specifiek op zoek zijn naar werkgevers die investeren in hun professionele groei.	KT MT LT	Hoofdstuk 'Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van de medewerkers'		Een inspirerende en inclusieve werkomgeving bevorderen	Eigen activiteiten, downstream
Wanneer op een oprechte en zinvolle manier met de lokale gemeenschappen wordt samengewerkt, biedt dit kansen om begrip op te bouwen en de vergunningsprocedures te vergemakkelijken, waardoor de netwerkuitrol soepeler verloopt.	KT MT LT	Lokale gemeenschappen		Digitale oplossingen ontwikkelen voor het dagelijkse leven	Eigen mede- werkers
Door persoonsgegevens op een wettige, ethische, veilige en transparante manier te beheren, kan Proximus zijn positie versterken. Dit zal het engagement van het bedrijf om persoonsgegevens te beschermen en vertrouwen op te bouwen verstevigen, de reputatie van Proximus verbeteren en businessopportuniteiten creëren.	KT	Gegevens- bescherming		Cybersecurity voor onze klanten garanderen Nationaal en internationaal winstgevend groeien dankzij onze sterke merken	Eigen activiteiten
Uit het Proximus NXT 2024 Cybersecurity Survey Report blijkt dat een op de drie bedrijven in de Benelux in 2023 te maken kreeg met minstens één cybersecurityincident. Door te investeren in cybersecurity kunnen we de duurzame groei van ons bedrijf stimuleren, ook buiten onze telecomactiviteiten.	KT MT LT	Cybersecurity		Cybersecurity voor onze klanten garanderen Nationaal en internationaal winstgevend groeien dankzij onze sterke merken	Eigen activiteiten, downstream

Duurzaamheidsverslag → Algemene informatie

→ Basis van de voorbereiding → Duurzaamheidsbeleid → Onze waardeketen → Betrokkenheid stakeholders

→ **Dubbele materialiteitsbeoordeling** → De duurzaamheidsstrategie van Proximus

Beschrijving	Tijds- horizon	Impactbeheer, strategie en prestaties	bold2025 strategische pijlers	ESG- verbintenissen	Waarde- keten
Digitalisering biedt aanzienlijke kansen voor economische en sociale ontwikkeling, ook al is het een complexe uitdaging met vele facetten. De groeiende vraag van de maatschappij naar connectiviteit is een zakelijke opportuniteit voor Proximus. Investeren in veilige, toegankelijke en inclusieve producten en diensten en de digitale mogelijkheden van mensen verbeteren, ondersteunt niet alleen de sociale ontwikkeling maar verhoogt ook onze inkomsten. Door ons bereik uit te breiden naar nieuwe bevolkingssegmenten en gebruiksvriendelijke digitale diensten te ontwikkelen, kunnen we ons succes op lange termijn verzekeren.	KT MT LT	Digitale inclusie: toegang, betaalbaarheid en vaardigheden		Investeren in digitale toegankelijkheid, inclusiviteit en bijscholing	Down-stream
Innovaties bieden kansen voor Proximus; de belangrijkste daarvan is het stimuleren van economische groei door de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten en het bevorderen van nieuwe markten en klantensegmenten. De uitrol van gigabittechnologie biedt het potentieel voor snellere, betrouwbaardere diensten, wat leidt tot nieuwe inkomstenstromen en een grotere klanttevredenheid. De implementatie van artificiële intelligentie (AI) kan het netwerkbeheer optimaliseren, onderhoudsbehoeften voorspellen en klantervaringen personaliseren, waardoor efficiëntie en innovatie worden gestimuleerd. Het omarmen van groenere technologieën en duurzame praktijken helpt de impact op het milieu te verminderen en tegemoet te komen aan de groeiende vraag van klanten om hun ecologische voetafdruk te verkleinen. Door innovatieve ecosystemen te creëren op basis van samenwerking tussen meerdere belanghebbenden, universiteiten, partners en klanten, kan Proximus slimme en duurzame oplossingen ontwikkelen voor zowel de industrie als de residentiële klanten.	KT MT LT	Technologie en innovatie		Digitale oplossingen ontwikkelen voor het dagelijkse leven Cybersecurity voor onze klanten garanderen	Eigen activiteiten, downstream
Onze bedrijfscultuur, die is gebaseerd op hoge ethische normen en sterk inzet op de naleving van de wet- en regelgeving, waaronder de ESG-regelgeving, creëert tal van kansen. Ze versterkt het vertrouwen in onze B2B-relaties en de relaties met de overheid, wat ons helpt om onze omzet in het bedrijfssegment te behouden en te laten groeien, zowel op de thuismarkten als internationaal.	KT MT LT	Gedrag in de bedrijfscontext		De hoogste normen inzake ethiek en compliance verankeren	Upstream, eigen activiteiten, downstream
Strategisch en ethisch lobbyen kan effectief worden ingezet om subsidies te verkrijgen die noodzakelijke investeringen ondersteunen, drempels verlagen en bedrijfscontinuïteit en -uitbreiding mogelijk maken.	LT	Politiek engagement en lobbying		De hoogste normen inzake ethiek en compliance verankeren	Eigen activiteiten

Volgende stappen

Ter voorbereiding van onze volgende strategische cyclus, die in de loop van 2025 zal worden ontwikkeld, zullen we de drie afzonderlijke oefeningen – de bepaling van een nieuwe strategie en de beoordeling van DMA en Enterprise Risk Management – in één proces integreren. De input voor deze oefeningen bestaat uit dialogen met de stakeholders, prognose-informatie en een analyse van de IRO's en bedrijfsrisico's en -opportuniteiten.

De duurzaamheidsstrategie van Proximus

bold2025

In 2023 zijn we gestart met een nieuwe strategische cyclus onder de naam bold2025. Het was het juiste moment om na te denken over onze missie en de grotere rol die we in de samenleving willen spelen. We hebben een missie gedefinieerd die echt past bij het DNA van ons bedrijf: 'Vastberaden bouwen aan een betrouwbare, digitale wereld die de samenleving doet groeien'.

Meer informatie over missie is te vinden in het hoofdstuk 'De Proximus Groep in een oogopslag'.

Met bold2025 verbinden we ons tot duurzame waardecreatie voor alle stakeholders via een inclusieve groeistrategie die onze negen ESG-verbintenissen volledig integreert. Deze verbintenissen zijn gebaseerd op onze missie en draaien rond de volgende drie dimensies:

- bouwen aan een digitale wereld;
- ervoor zorgen dat deze wereld veilig en betrouwbaar is;
- en tot slot onze concrete impact maximaliseren, vooral op het gebied van klimaat en inclusiviteit.



Meer informatie over onze verbintenissen in het kader van bold2025 zijn te vinden in het hoofdstuk 'De Proximus Groep in een oogopslag'.

Financiële middelen toegewezen aan het actieplan voor duurzaamheid

Van de totale geïnvesteerde kapitaaluitgaven (CapEx) ten bedrage van 1,36 miljard EUR hebben we 42% (565 miljoen EUR) geïnvesteerd in duurzame CapEx (gedefinieerd als investeringen in fiber, mobiele netwerken, backbone en netwerkvereenvoudiging) en 5% (67,5 miljoen EUR) in de circulaire economie (gedefinieerd als de aankoop van modems, decoders en repeaters, die door de Proximus Groep worden aangekocht en als dienst op de markt gebracht via een verhuurmodel). De duurzame CapEx omvat de financiële middelen die zijn toegewezen aan het actieplan voor de klimaatverandering en is in overeenstemming met onze rapportering over de taxonomie⁵: investeringen in telecommunicatienetwerken zijn uitgesloten van activiteiten die in aanmerking komen voor de EU-taxonomie en komen bijgevolg bovenop, de duurzame CapEx, terwijl onze CapEx voor circulaire economie volledig wordt gerapporteerd onder 'Activiteit 5.5 Product as a Service en andere circulaire gebruiks- en resultaatgerichte servicemodellen'.

In 2024 hebben we 26 miljoen EUR besteed om de arbeidsomstandigheden van onze medewerkers te verbeteren. Dit bedrag omvat voornamelijk inspanningen om de duurzaamheid en veiligheid van onze vastgoedportfolio te waarborgen. Het omvat ook acties om de digitale ervaring van onze medewerkers te verbeteren, om zo te zorgen voor een transparante en efficiënte werkomgeving.

In 2024 hebben we 14,5 miljoen EUR aan operationele uitgaven (OpEx) besteed aan groene mobiliteit, ter ondersteuning van onze inspanningen voor de vergroening van ons wagenpark, bijvoorbeeld via leasing van elektrische voertuigen en opties voor openbaar vervoer voor onze medewerkers. Bovendien hebben we 49,6 miljoen EUR geïnvesteerd in de omscholing en bijscholing van medewerkers.

Hoewel het plan gebaseerd is op onze globale financiële planning, hebben we momenteel nog geen gedetailleerd overzicht van de toekomstige CapEx- en OpExinvesteringen die zijn toegewezen aan het transitieplan. Financiële middelen worden niet gespecificeerd voor elk materieel onderwerp en actieplan. We rapporteren alleen significante financiële toewijzingen van meer dan 10 miljoen EUR.

Meer informatie over CapEx is te vinden in toelichting 4 en 5 van het hoofdstuk 'Geconsolideerde jaarrekening'.

Meer informatie over uitgaven voor onze werknemers en niet-werknemers is te vinden in noot 26 en 27 van het hoofdstuk 'Geconsolideerde jaarrekening'.

5 Meer informatie is te vinden in de gedetailleerde tabellen van de EU-taxonomie over CapEx.

Milieu-informatie

Klimaatverandering

Deze sectie is onderverdeeld in de volgende delen:

- Overzicht van de belangrijkste impacts, risico's en opportuniteiten
- Klimaatmitigatie en energie
- Klimaatadaptatie

Onze impacts, risico's en opportuniteiten

Impact van de klimaatverandering

De waardeketen van de Proximus Groep is koolstofintensief door de grootschalige netwerkuitrol, de netwerkinfrastructuur, de uitrol van diensten, het omvangrijke personeelsbestand en het bijbehorende wagenpark. Bovendien leidt de toenemende digitalisering tot een groeiend energieverbruik bij de klanten en eindgebruikers van de Proximus Groep.

Tegelijkertijd stelt de uitrol van fiber en 5G de Proximus Groep in staat om zijn energievoetafdruk beter te beheren, zelfs wanneer de vraag naar digitale diensten blijft toenemen. Deze technologische vooruitgang ondersteunt niet alleen onze duurzaamheidsdoelstellingen, maar zorgt er ook voor dat we onze klanten op een energie-efficiënte manier betrouwbare diensten van hoge kwaliteit kunnen aanbieden.

Risico's van de klimaatverandering

De risico's die in dit hoofdstuk worden beschreven, werden geïdentificeerd als onderdeel van de dubbele materialiteitsbeoordeling (DMA), die voortvloeide uit het Enterprise Risk Management (ERM) van Proximus.

Meer informatie is te vinden in de rubrieken 'Dubbele materialiteitsbeoordeling' en 'Methodologie voor de identificatie van klimaatrisico's'.

Transitierisico's

Nieuwe regelgeving kan ons verplichten om aanzienlijk te investeren in schonere technologieën en processen, wat onze operationele kosten direct of indirect kan verhogen. De snelle aanpassingen die nodig zijn door nieuwe energierichtlijnen (zoals de verplichting om over te schakelen op een fossielvrije technische vloot) kunnen bijvoorbeeld leiden tot operationele verstoringen. Bovendien kan niet-naleving van deze regelgeving onze reputatie schaden en ons blootstellen aan juridische risico's, zoals boetes of rechtszaken.

Als onze stakeholders onze acties om de klimaatverandering aan te pakken niet als een prioriteit beschouwen, kan dit leiden tot reputatieschade. Dit kan resulteren in verlies van vertrouwen van klanten en een daling van onze merkwaarde. Het vertrouwen van investeerders kan afnemen, wat een negatieve invloed kan hebben op de aandelenkoers en onze toegang tot kapitaal. Daarnaast kunnen we te maken krijgen met een verscherpt toezicht door de regelgevende instanties, met mogelijke boetes en juridische uitdagingen tot gevolg. Het moreel van de medewerkers kan dalen, wat een negatieve invloed heeft op de productiviteit en het behoud van personeel. Bovendien kunnen concurrenten die zich sterker inzetten voor het klimaat een voorsprong nemen door meer klanten en talent aan te trekken.

De onzekerheid en beperkte voorspelbaarheid van de langetermijnsrisico's van de klimaatverandering kunnen leiden tot slechte investeringsbeslissingen. Kapitaal kan verkeerd worden toegewezen aan activa die kwetsbaar zijn voor klimaatrisico's, wat kan leiden tot financiële verliezen. Het onderschatten van toekomstige kosten die verband houden met wijzigingen in de regelgeving,

fysieke schade en schaarste van hulpbronnen kan onze winstgevendheid schaden. Inadequate risicobeheerstrategieën kunnen ons blootstellen aan onvoorziene klimaat gerelateerde verstoringen. Bovendien kan het missen van kansen in opkomende duurzame technologieën en markten de groei en het concurrentievermogen van Proximus belemmeren.

Naarmate het publieke bewustzijn en de publieke bezorgdheid over de klimaatverandering blijven groeien, eisen onze klanten steeds hogere milieunormen van de bedrijven waarmee ze zakendoen. Deze trend wordt aangestuurd door druk van de regelgeving, verwachtingen van de consumenten en een bredere maatschappelijke beweging richting milieubeheer. Als we er niet in slagen om aan deze veranderende eisen te voldoen, kan dit essentiële partnerschappen en klantenrelaties in gevaar brengen, met aanzienlijke financiële en reputatieschade tot gevolg.

De Europese energiemarkt kan worden beïnvloed door factoren zoals geopolitieke spanningen, de transformatie van het elektriciteitsnet door de massale overstap op hernieuwbare energiebronnen, of waterschaarste, wat gevolgen kan hebben voor de werking van kerncentrales. Dit kan leiden tot onzekerheid, prijsvolatiliteit en tekorten aan (hernieuwbare) energie, wat op zijn beurt een negatieve invloed kan hebben op onze bedrijfscontinuïteit en winstgevendheid. Daarnaast ontstaan er financiële risico's door de noodzaak om te investeren in alternatieve energiebronnen of energie-efficiënte technologieën, wat duur en tijdrovend kan zijn. Proactief beheer van deze risico's is cruciaal voor het behouden van operationele stabiliteit en een goede financiële gezondheid.

De overschakeling van onze klantenbasis naar nieuwe energie-efficiënte producten en diensten, zoals nieuwe Internet Boxen, vergt een aanzienlijke investering van Proximus. Dit risico wordt verhoogd door de snelle productvervanging, die wordt aangedreven door de versnelde innovatie in energie-efficiënte technologieën. Aangezien er regelmatig nieuwe, efficiëntere producten worden ontwikkeld, moet Proximus voortdurend investeren in upgrades om competitief te blijven en te voldoen aan regelgevende normen. Deze voortdurende behoefte aan investeringen kan de financiële middelen onder druk zetten en de rentabiliteit beïnvloeden.

Fysieke risico's

Extreme weersomstandigheden zullen naar verwachting vaker en op grotere schaal optreden, zelfs in gebieden die voorheen als gebieden met een laag risico werden beschouwd. Deze gebeurtenissen vormen een ernstige bedreiging voor onze telecom- en ICT-activa. Zo veroorzaakten de overstromingen in 2021 aanzienlijke schade in Wallonië, met ingrijpende gevolgen voor de activiteiten van de Proximus Groep. Dergelijke gebeurtenissen drijven de operationele kosten op, aangezien beschadigde activa moeten worden vervangen. Bovendien leiden ze tot omzetverlies door de onbeschikbaarheid van diensten.

Meer neerslag zoals regen, hagel of sneeuw vergroot ook het risico op erosie en langdurige schade aan transportstructuren, waardoor kabels en technische gebouwen kunnen worden blootgesteld. Daarnaast zullen hittegolven in de toekomst waarschijnlijk vaker voorkomen door de stijgende temperaturen wereldwijd. Een hittegolf wordt gedefinieerd als een periode van vijf of meer opeenvolgende dagen met temperaturen boven de 30 °C. Hittegolven kunnen ook leiden tot een stijging van de exploitatiekosten door schade aan de infrastructuur, verhoogde onderhoudskosten of een hoger energieverbruik.

We hebben de mogelijke effecten van de klimaatverandering op onze infrastructuur in België onderzocht. Uit deze analyse is gebleken dat, met de huidige processen, er op korte en middellange termijn een laag risico is op verstoring van onze operationele processen. In geval van acute extreme weersomstandigheden zijn er procedures opgesteld om de bedrijfscontinuïteit zo snel mogelijk te herstellen. De oefening werd uitgevoerd in overeenstemming met de wettelijke vereisten van het BIPT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie), de federale regulator voor de elektronische communicatiemarkt.

Net zoals Proximus wordt beïnvloed door de klimaatverandering, wordt ook zijn toeleveringsketen blootgesteld aan risico's. Extreme weersomstandigheden zoals overstromingen, orkanen en droogte kunnen de productie en het transport verstoren, wat leidt tot vertragingen en hogere kosten. Schaarste door veranderende klimaatomstandigheden kan de beschikbaarheid van grondstoffen beïnvloeden, wat resulteert in hogere prijzen en tekorten in de bevoorrading. Geopolitieke spanningen, massamigratie en conflicten over grondstoffen kunnen eveneens een bron van verstoring vormen voor de waardeketen van Proximus.

Methodologie voor de identificatie van klimaatrisico's

Naast onze dubbele materialiteitsbeoordeling werd een specifieke aanpak gehanteerd om de risico's met betrekking tot de klimaatverandering binnen het Enterprise Risk Management (ERM) van Proximus te evalueren.

Sinds 2022 integreert Proximus klimaatrisico's op een structurele manier in zijn ERM-processen. Om de twee jaar voeren we een uitgebreide, bottom-up identificatie en prioritering van risico's uit, de zogenaamde 'full ERM'-oefening. In de tussenliggende jaren voeren we een 'light ERM' uit om de risico's te beoordelen. Daarnaast voerden we in deze jaren een aparte beoordeling uit die specifiek gericht is op klimaatrisico's.

We definiëren de scope van de risicobeoordeling van de klimaatverandering op groepsniveau, met speciale aandacht voor de filialen BICS en Telesign, gezien hun operationele omvang en unieke kenmerken. Andere filialen van de Proximus Groep werden meegenomen via raadpleging van de stakeholders⁶. We hebben de belangrijkste gebieden binnen onze waardeketen geïdentificeerd door de stakeholders in groepen in te delen en te focussen op drie kritieke factoren:

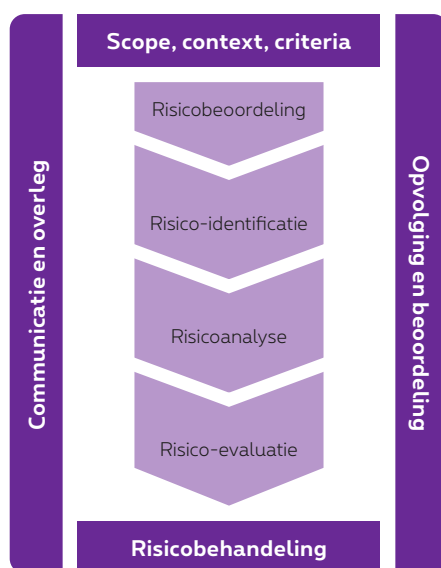
de mate waarin ze een directe invloed hebben op de kernactiviteiten van de Proximus Groep;

de beschikbaarheid van gegevens over bedrijfsactiviteiten in de waardeketen;

de expertise van de stakeholders, om ervoor te zorgen dat de inzichten relevant zijn.

Het kader van Proximus voor het beheer van klimaatrisico's is gebaseerd op de principes en richtlijnen van ISO 31000, die een gestructureerde en gestandaardiseerde benadering biedt voor het opzetten van risicobeheersprocessen. Daarnaast passen we de relevante technieken uit ISO 31010 toe om de risicobeoordeling uit te voeren. Deze technieken helpen ons bij het evalueren en analyseren van de risico's die samenhangen met de klimaatverandering, waaronder zowel fysieke risico's (acuut en chronisch), zoals gedefinieerd in de gedelegeerde verordening (EU) 2021/2139 van de Commissie, als risico's die verband houden met de transitie naar een koolstofarme economie (beleids- en juridische risico's, technologische risico's, markt- en reputatierisico's), gebaseerd op de TCFD-classificatie.

De belangrijkste stappen van het risicobeoordelingsproces worden weergegeven in de volgende figuur:



We hebben de klimaatveranderingsscenario's geselecteerd met behulp van het kader van het Network for Greening the Financial System (NGFS). Het NGFS is een wereldwijd netwerk van centrale banken en toezichthouders dat tot doel heeft de rol van de financiële sector te versterken bij het beheren van klimaat- en milieurisico's.

Op basis van dit kader hebben we drie toekomstige klimaatscenario's geselecteerd die drie verschillende temperatuurtrajecten voorspellen: afwijkend net zero (+1,5 °C), vertraagde transitie (+1,8 °C) en huidig beleid (+3 °C). Jaarlijks zullen we beoordelen of deze scenario's nog steeds van toepassing zijn of dat ze moeten worden aangepast.

⁶ Met uitzondering van Route Mobile en Fiberklaar, die in 2024 zijn toegetreden tot Proximus.

De verschillende scenario's, gekoppeld aan drie verschillende tijdsbestekken, vormden de context voor de risicobeoordeling. Deze tijdsbestekken zijn:

- korte termijn (0-3 jaar);
- middellange termijn (3-10 jaar);
- lange termijn (10-25 jaar).

De keuze van de tijdshorizonnen wordt toegelicht in de rubriek 'Algemene informatie'. Voor de identificatie van potentiële klimaatrisico's hebben we publicaties geraadpleegd van grote managementadviesbureaus, de Europese Investeringsbank, HSBC Research en het Wereld Economisch Forum. De uiteindelijke selectie en prioritering van risico's hebben we uitgevoerd via workshops en interviews met verschillende interne en externe stakeholders. De potentiële impact van een risico wordt bepaald aan de hand van een impacttabel.

De schaal voor de omvang van de impact die wordt gebruikt voor de risicobeoordeling varieert van 'laag' voor een impact van minder dan 100.000 EUR tot 'zeer hoog' voor een impact van meer dan 12,5 miljoen EUR (in overeenstemming met de policy voor de delegatie van bevoegdheden van het bedrijf en de methodologie die wordt gebruikt voor operationeel risicobeheer). Deze afstemming garandeert dat risicobeoordelingen de financiële drempels weerspiegelen waarop verschillende niveaus van beslissingsbevoegdheid worden toegepast. In gevallen waarin risico's niet in financiële termen kunnen worden gekwantificeerd, zoals reputatieschade, compliance problemen, operationele efficiëntie of beschikbaarheid van systemen en platformen, gebruiken we een kwalitatieve impactschaal. Deze kwalitatieve schaal is eveneens afgestemd op de financiële impactschaal om een evenwichtige en vergelijkbare aanpak te garanderen bij het evalueren van verschillende soorten risico's.

Voor elk van de geïdentificeerde risico's hebben we de waarschijnlijkheid van optreden bepaald op een schaal van 1 tot 5 (1 is uiterst onwaarschijnlijk en 5 is uiterst waarschijnlijk).

De combinatie van de impact- en waarschijnlijkheidsschaal resulteert in een positionering op een risicomatrix, wat leidt tot de uiteindelijke kwalificatie van de geïdentificeerde risico's. Het resultaat van de risicoanalyse wordt weergegeven in de onderstaande tabel.

Oorzaken van het risico	Klimaatgebonden risico	Beleidsambitie	Korte termijn	Middellange termijn	Lange termijn
Beleidswijzigingen	1. Invoering van een beleid inzake klimaatverandering (inclusief door de overheid). Transitierisico.	1,5°C	Laag	Hoog	Hoog
		1,8°C	Laag	Hoog	Hoog
		3°C	Laag	Laag	Laag
Markt	2. Concurrentie om het schaarse aanbod van groene energie. Transitierisico.	1,5°C	Gemiddeld	Hoog	Hoog
		1,8°C	Gemiddeld	Hoog	Hoog
		3°C	Laag	Laag	Laag
Markt	3. Verhoogd risico voor outsourcing en de bevoorradingsketen, aangezien die ook blootstaan aan de gevolgen van de klimaatverandering. Fysiek risico.	1,5°C	Gemiddeld	Gemiddeld	Hoog
		1,8°C	Laag	Gemiddeld	Hoog
		3°C	Laag	Gemiddeld	Gemiddeld
Reputatie	4. De perceptie van externe stakeholders/klanten stemt niet overeen met de inspanningen van Proximus. Transitierisico.	1,5°C	Gemiddeld	Hoog	Hoog
		1,8°C	Laag	Gemiddeld	Hoog
		3°C	Laag	Laag	Gemiddeld
Klimaatverandering - Extreme weersomstandigheden	5. Onvoldoende kennis over de langetermijnrisico's van klimaatverandering kan invloed hebben op investeringsbeslissingen en de veerkracht van infrastructuur. Transitie- en fysiek risico.	1,5°C	Laag	Laag	Laag
		1,8°C	Laag	Gemiddeld	Gemiddeld
		3°C	Laag	Gemiddeld	Hoog

De hierboven geïdentificeerde risico's worden opgesomd en verder gedetailleerd in de rubrieken 'Transitierisico's' en 'Fysieke risico's'.

Onze belangrijkste opportuniteiten met betrekking tot de klimaatverandering

Het aanbieden van koolstofarme producten biedt Proximus een belangrijke kans om zich te onderscheiden op de markt. De vraag van de consumenten naar duurzame producten stijgt en als we aan deze vraag voldoen, kunnen we milieubewuste klanten aantrekken. Het aanbieden van koolstofarme producten draagt algemeen gezien niet alleen bij aan de aanpak van de klimaatverandering, maar geeft ons ook een concurrentievoordeel. Daarnaast stelt het ons in staat om beter voorbereid te zijn op regelgevende vereisten en om kosten te besparen, bijvoorbeeld door een lager energieverbruik of efficiënter grondstoffengebruik.

Investeren in energie-efficiënte en koolstofarme infrastructuur en oplossingen kan de toegang van Proximus tot duurzame financieringsbronnen, zoals duurzaamheidsleningen en groene obligaties, vergemakkelijken en zo investeringen op lange termijn ondersteunen.

Policy's

De [Milieupolicy van de Proximus Groep](#) versterkt onze intentie om onze milieu-impact te identificeren en te verminderen door het gebruik van grondstoffen en energie te minimaliseren en door stoffen die de ozonlaag afbreken, zoals CFK's of HCFC's, te vermijden.

Onze [Gedragscode](#), die van toepassing is op alle medewerkers van Proximus, benadrukt de rol van ons bedrijf in de strijd tegen de klimaatverandering en de belangrijke bijdrage van onze medewerkers aan de vermindering van energieverbruik en CO₂-uitstoot

In onze [Gedragscode voor Leveranciers](#) stellen we duidelijke verwachtingen aan onze leveranciers om bij te dragen aan onze klimaatdoelstellingen door (i) hun BKG-voetafdruk bekend te maken, (ii) wetenschappelijk onderbouwde publieke emissiereductiedoelstellingen te stellen en (iii) hun roadmap voor emissiereductie en de transitie naar hernieuwbare energie openbaar te maken. Daarnaast is de levering van stoffen die de ozonlaag aantasten uitgesloten, tenzij Proximus hier specifiek toestemming voor geeft.

De Procurement Policy van de Proximus Groep benadrukt het Supplier Engagement Program, dat beschrijft hoe we samenwerken met onze meest koolstofintensieve leveranciers, die een sleutelrol spelen in decarboniseren van onze toeleveringsketen. Bovendien vereist de policy dat productemissies worden opgenomen als een evaluatiecriterium voor alle aankoopdossiers.

Het Business Continuity Management (BCM) van Proximus is essentieel om de potentiële impact van fysieke risico's door de klimaatverandering voor de Proximus Groep⁷ te beheren. BCM is het vermogen om producten en diensten te blijven leveren op een aanvaardbaar niveau in geval van grote incidenten, inclusief extreme weersomstandigheden. Deze policy wordt om de twee jaar herzien of na elke belangrijke verandering in de organisatie die een impact zou kunnen hebben. De Group Corporate Affairs (GCA) Lead draagt de algemene verantwoordelijkheid voor het BCM van Proximus en voor de tweejaarlijkse herziening en goedkeuring van deze policy.

Al onze policy's zijn beschikbaar op de Proximus-website, behalve het aankoopbeleid en het bedrijfscontinuïteitsbeleid, die alleen beschikbaar zijn op het Proximus-intranet.

Meer informatie over onze policy's is te vinden in de rubriek 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

Klimaatmitigatie en energie

Context

De telecomsector, die bijdraagt aan de uitstoot van broeikasgassen, speelt een belangrijke rol in de aanpak van de klimaatverandering door op te treden als katalysator voor innovatieve oplossingen. Proximus erkent het cruciale belang van de mitigatie van de klimaatverandering en verbindt zich ertoe bij te dragen aan deze wereldwijde inspanning. Daarom hebben we ons er in 2022 toe verbonden te voldoen aan de Science Based Targets die werden goedgekeurd door het Science Based Targets initiative (SBTi). Door

⁷ Alle infrastructuur van Proximus bevindt zich in België en Luxemburg. Internationale activiteiten zijn niet materieel voor dit thema.

onze strategieën af te stemmen op het SBTi willen we onze koolstofvoetafdruk aanzienlijk verminderen en duurzame praktijken binnen onze waardeketen en de sector bevorderen.

Energieverbruik is een hoeksteen van de transitie naar net zero, waarbij de EU streeft naar een toename van hernieuwbare energie tot ten minste 42,5% in 2030. Een robuust regelgevend kader ondersteunt deze transitie. De afgelopen jaren heeft de energiemarkt ongekende volatiliteit gekend, verergerd door geopolitieke spanningen en verstoringen van de toeleveringsketen. Vooral de oorlog in Oekraïne heeft tot grote schommelingen in de energieprijzen geleid, wat de behoefte aan een veerkrachtige en aanpasbare energiestrategie onderstreept. In dit veranderende landschap blijft de Proximus Groep zich inzetten voor de groene transitie van de EU, terwijl we navigeren door de complexiteit van de huidige marktomgeving.

Het materiële thema energie focust op het beheer van de energieproductie en -consumptie doorheen de waardeketen van het bedrijf, met inbegrip van de overstap naar hernieuwbare energiebronnen en de implementatie van energie-efficiënte systemen en producten. Voor Proximus heeft dit betrekking op de energie die verbruikt wordt door onze leveranciers, in onze eigen activiteiten en door onze producten.

De mitigatie van de klimaatverandering is het proces van het verminderen van de uitstoot van CO₂ en andere broeikasgassen om de voorspelde stijging van de mondiale gemiddelde temperaturen te beperken tot ruim onder de 2 °C en inspanningen te leveren om deze te beperken tot 1,5 °C boven het pre-industriële niveau, zoals vastgelegd in het Akkoord van Parijs. Voor Proximus houdt dit proces in dat we onze eigen activiteiten decarboniseren en de uitstoot binnen onze waardeketen (upstream en downstream) verminderen.

Middelen en verantwoordelijkheden

De mitigatie van de klimaatverandering en het energiebeheer worden centraal gecoördineerd door het duurzaamheidsteam van de Proximus Groep, dat fungeert als een center of excellence. Dit team houdt toezicht, terwijl de uitvoering van de actiepunten gedecentraliseerd is en gedaan wordt door de relevante businessdepartementen, met een transversale governance voor CapExinvesteringen. De klimaatverandering is een van de thema's die worden besproken tijdens de tweemaandelijks ESG-comités op het niveau van de Proximus Leadership Squad. Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Algemene informatie'.

In overeenstemming met het algemene duurzaamheidsbeleid van de Groep wordt de energiestrategie van Proximus gevalideerd op het niveau van de Raad van Bestuur en geïntegreerd in ons strategisch plan. Onze energiestrategie wordt uitgevoerd door een transversaal team, de Energy Tribe, onder leiding van een Energy Lead. Het team bestaat uit vertegenwoordigers van relevante interne afdelingen en richt zich op aspecten zoals energiestrategie, energievoorziening, verbruik, innovatie, dataverzameling, financiën en communicatie. De rol van het team is het promoten van het thema energie en het coördineren en opvolgen van de verschillende energie-initiatieven die door de verantwoordelijke businessunits worden geïmplementeerd.

Middelen worden binnen de Groep toegewezen op basis van de specifieke klimaat/energie-initiatieven die worden geïmplementeerd. De aard van elk initiatief bepaalt welk team de leiding neemt, bijvoorbeeld het wagenparkteam, het inkoopteam, het Customer Premises Equipment-team of de Consumer Business Unit. Speciale middelen worden ingezet om de duurzaamheidsambities van de Groep te communiceren naar de filialen en om eventuele vragen van de filialen te beantwoorden.

Strategische doelstellingen

De Proximus Groep heeft zich ertoe verbonden om tegen 2040 in zijn hele waardeketen net zero uitstoot van broeikasgassen te bereiken tegenover basisjaar 2020 – tien jaar vroeger dan de Belgische doelstelling voor 2050. Deze doelstelling, die werd gevalideerd door het Science Based Target initiative (SBTi), vereist een vermindering met minstens 90% van onze totale directe en indirecte uitstoot en het gebruik van koolstofverwijderingstechnologieën voor de resterende uitstoot (minder dan 10%). Deze ambitieuze doelstelling sluit aan bij de ambities van koplopers in de sector. Door onze impact op het klimaat te minimaliseren, te anticiperen op veranderingen in de regelgeving, onze afhankelijkheid van fossiele brandstoffen te verminderen, de veerkracht van onze toeleveringsketen te versterken en te zorgen voor langdurige, duurzame relaties met onze klanten en partners, pakken we ook onze IRO's aan.

In 2024 zijn we als gevolg van een grote update van de methodologie voor de rapportage van broeikasgassen gestart met de bijbehorende update van onze eigen SBTi-doelstellingen. We hebben onze kortetermijndoelstellingen voor 2030 herzien volgens het sector overschrijdende traject om ervoor te zorgen dat onze doelstellingen in overeenstemming zijn met het 1,5 °C-traject. De bijgewerkte kortetermijndoelstellingen van de Proximus Groep zijn als volgt:

- De absolute uitstoot van broeikasgassen voor scope 1 en 2 tegen 2030 met 66% verminderen ten opzichte van basisjaar 2020 (voorheen -95%).
- De absolute uitstoot van broeikasgassen voor scope 3 tegen 2030 met 42% verminderen ten opzichte van basisjaar 2020 (voorheen -60%).
- Doorgaan met de actieve jaarlijkse inkoop van 100% hernieuwbare elektriciteit tot 2030.

Proximus blijft zich inzetten om tegen 2040 in zijn hele waardeketen net zero uitstoot van broeikasgassen te bereiken.

Deze doelstellingen werden in november 2024 gevalideerd door het SBTi en stemmen volledig overeen met de grenzen die zijn gedefinieerd in onze broeikasgasinventaris, die van toepassing is op 100% van onze uitstoot van scope 1, 2 en 3.

Onze nieuwe scope 1-doelstelling sluit aan bij het tempo dat nodig is om onze huidige plannen voor de elektrificatie van het wagenpark en de decarbonisatie van gebouwen te realiseren. Terwijl we voor ons bedrijfswagenpark volledig overschakelen op elektrische voertuigen, zijn geschikte alternatieven voor technische voertuigen nog beperkt beschikbaar op de markt. Hierdoor verloopt de transitie voor deze voertuigen langzamer. Wat de decarbonisatie van onze gebouwen betreft, hebben we besloten om de decarbonisatieplannen beter af te stemmen op onze langetermijnstrategie voor vastgoed. De redenering achter deze beslissing was dat dit de efficiëntie van onze investeringen zou optimaliseren en bijvoorbeeld de inzet van warmtepompen zou vermijden in gebouwen die niet geschikt zijn voor deze technologie.

Onze reductiedoelstellingen voor 2030 voor scope 3 zijn afgestemd op het 1,5 °C-traject en de vereiste minimale reductie van 42%. We hebben ervoor gekozen onze doelstelling te herzien om drie belangrijke redenen. Ten eerste voorzien we een langzamer tempo van decarbonisatie binnen onze toeleveringsketen dan aanvankelijk werd aangenomen toen we onze doelstellingen in 2022 indienden bij het SBTi. Ten tweede verwachten we tot 2030 actief klanten aan te sluiten op ons fibernetwerk, wat zal bijdragen aan een hoger activiteitsniveau. Deze toegenomen activiteit zet druk op onze reductiedoelstelling voor scope 3. Ten derde, terwijl de impact van het recent overgenomen Route Mobile op onze voetafdruk relatief beperkt is, is de bijdrage van Fiberklaar veel signifikanter en heeft deze invloed op ons vermogen om onze doelstelling voor 2030 te halen.

De energiestrategie van de Proximus Groep ondersteunt onze klimaatambities ten volle door ervoor te zorgen dat onze scope 2-uitstoot net zero blijft via de inkoop van 100% hernieuwbare elektriciteit in de hele Groep. Bovendien is onze strategie erop gericht om Proximus aan te passen aan de voortdurende energietransitie en tegelijkertijd de kosten en de blootstelling aan de marktvolatiliteit te optimaliseren. Onze eerste focus is het verhogen van onze energie-efficiëntie door het continu verbeteren en optimaliseren van de energie-efficiëntie in ons netwerk, onze gebouwen en datacenters. Dit bereiken we door het uitfasen van oude technologieën (bv. koper), het moderniseren van ons netwerk (bv. de fiberuitrol) of door het sluiten van overeenkomsten. Bovendien komt het Belgische elektriciteitsnet steeds meer onder druk te staan door de opkomst van hernieuwbare energiebronnen en zijn de marktprijzen onderhevig aan grotere volatiliteit. In deze context onderzoeken we het potentieel van vraagflexibiliteit (de vraag naar elektriciteit aanpassen aan de beschikbaarheid van hernieuwbare energiebronnen en/of marktprijzen) en energieopslag (bv. via batterijen).

Klimaattransitieplan⁸

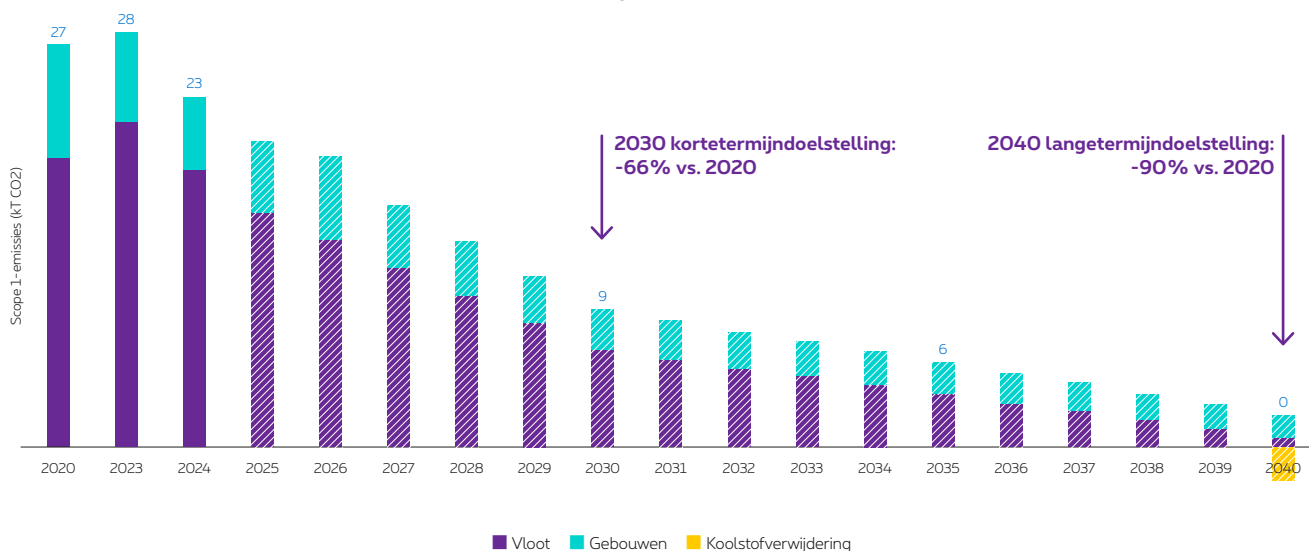
Onze visie

Het klimaattransitieplan vertegenwoordigt onze visie op een net zero-toekomst, een visie die vereist dat we actie ondernemen binnen onze eigen activiteiten (scope 1 & 2) en in onze hele waardeketen (scope 3). Het klimaattransitieplan is een cruciaal onderdeel van onze

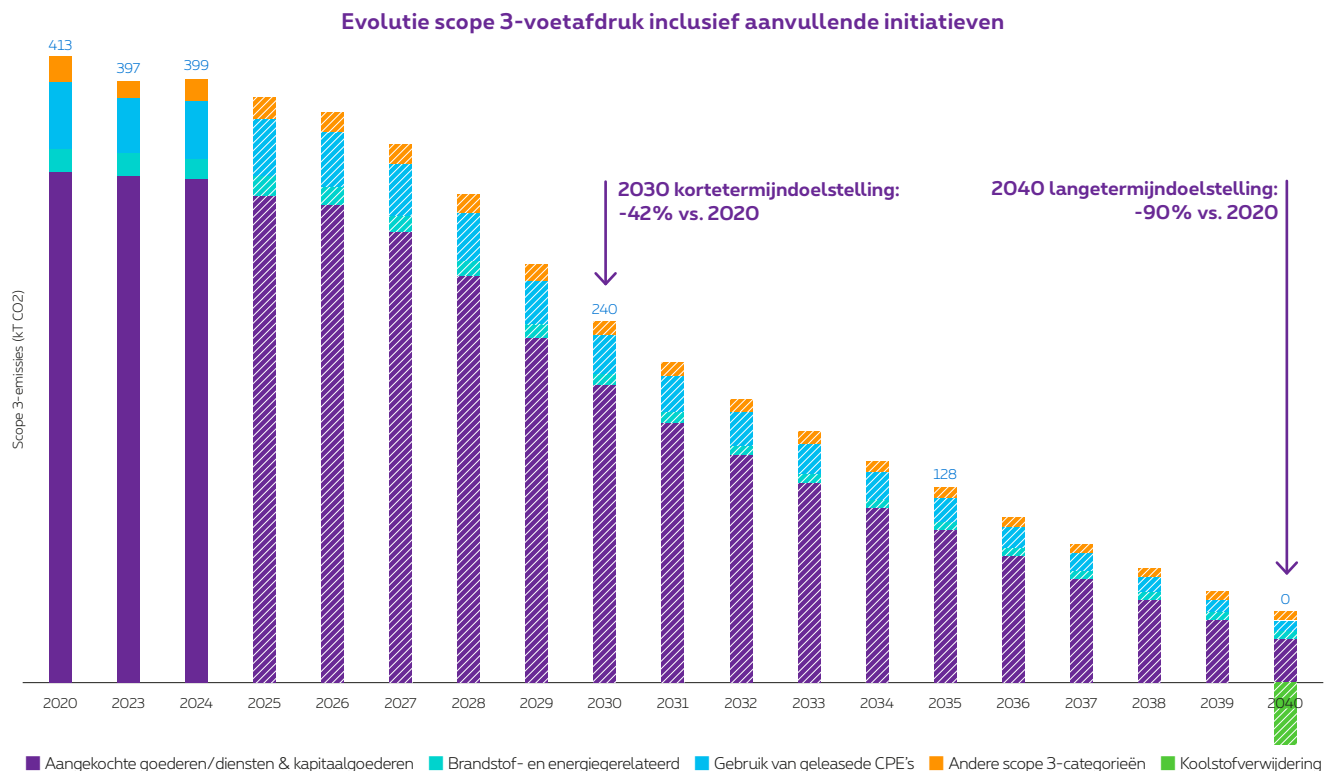
⁸ Verordening (EU) 2021/1119 van het Europees Parlement en de Raad van 30 juni 2021 tot vaststelling van een kader voor de verwezenlijking van klimaatneutraliteit, en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 401/2009 en Verordening (EU) 2018/1999 ('Europese klimaatwet') (PB L 243, 9.7.2021, p. 1)

klimaatstrategie en zal ons helpen risico's te beperken en kansen te grijpen tijdens de transitie naar een koolstofarme samenleving. Het is ontwikkeld in lijn met onze bold2025-strategie en weerspiegelt onze huidige visie op investeringen en strategische prioriteiten voor de middellange en lange termijn. Het duurzaamheidsteam leidde de ontwikkeling van dit plan in samenwerking met relevante interne stakeholders en het plan werd vervolgens goedgekeurd door de Leadership Squad en de Raad van Bestuur van Proximus.

Evolutie scope 1- en 2-voetafdruk



	2024	2030	2035	2040
Uitstoot voor scope 1 & 2	23	9	6	0
Hebomen voor emissiereductie van scope 1 & 2 (kt CO2 vs. 2024)				
100% hernieuwbare elektriciteit blijven inkopen		0	0	0
Decarbonisatie van het wagenpark		-12	-15	-18
Decarbonisatie van gebouwen		-2	-3	-3



	2024	2030	2035	2040
Netto-uitstoot voor scope 3 (kt CO ₂)	399	240	128	0
Scope 3 emissiereductiehefbomen (kt CO₂ vs. 2024)				
Netwerkttransformatie		-38	-71	-82
Fossielvrije activiteiten		-4	-5	-6
Betrokkenheid van de toeleveringsketen		-58	-91	-120
Circulaire en energie-efficiënte ICT-apparatuur		-16	-30	-43
Nog te ontwikkelen aanvullende initiatieven		-44	-75	-107

Het klimaattransitieplan is van toepassing op de hele Groep, inclusief alle filialen. Momenteel richt de uitvoering zich vooral op onze activiteiten op het gebied van telecommunicatie en informatie- en communicatietechnologie in België en Luxemburg, die het meest relevant zijn vanuit het perspectief van de uitstoot van broeikasgassen (in 2024 waren onze activiteiten op de thuismarkten goed voor 98% van de BKG-voetafdruk van de Groep). In de komende jaren zullen we echter actie moeten ondernemen in alle entiteiten van de Groep, rekening houdend met hun specifieke uitdagingen en bijdragen.

De vermindering van onze uitstoot voor scope 1 en 2 zal worden bereikt via drie belangrijke acties:

- het elimineren van fossiele brandstoffen uit onze activiteiten door de elektrificatie van het wagenpark en investeringen in de decarbonisatie van gebouwen;
- het verhogen van de energie-efficiëntie van onze netwerken en datacenters;
- het voortzetten van de inkoop van 100% hernieuwbare energie op een impactvolle manier.

Met betrekking tot onze scope 3-uitstoot omvat ons klimaattransitieplan vier belangrijke hefbomen, die zijn afgestemd op onze kernactiviteiten:

- netwerktransformatie;
- betrokkenheid van de toeleveringsketen;
- circulariteit en evolutie van het bedrijfsmodel;
- interne en externe betrokkenheid van onze belangrijkste stakeholders.

Op basis van onze huidige veronderstellingen en ramingen voorzien we een kloof tussen onze verwachte uitstoot en onze ambities voor 2030 (kloof van 44 kt CO₂e of 11%) en 2040 (kloof van 107 kt CO₂e of 26%), wat de noodzaak onderstreept om aanvullende strategieën en initiatieven voor emissiereductie te onderzoeken tot 2030.

De voorgestelde klimaattransitie acties worden weerspiegeld in onze bedrijfs- en financiële planning en dragen bij tot de duurzaamheidspijler van onze bold2025-strategie. In 2025 wordt de driejarige bedrijfsstrategie van Proximus geactualiseerd, wat de gelegenheid biedt om het klimaattransitieplan verder te verankeren in ons bedrijfs-DNA en onze bedrijfsdoelstellingen. Om de huidige kloof te dichten, zullen we bovendien gedurfde langetermijninitiatieven moeten ontwikkelen die de traditionele bedrijfsmodellen overstijgen en circulariteit naar een hoger niveau tillen, onder meer via samenwerking over de verschillende sectoren heen.

De potentiële 'locked-in uitstoot' van Proximus is vooral gelinkt aan het elektriciteitsverbruik van de toestellen die we verhuren aan onze klanten. Deze toestellen worden aangedreven door elektriciteit van het lokale elektriciteitsnet. Hierdoor zijn we afhankelijk van de koolstofintensiteit van het net en de investeringen die overheden doen om over te schakelen op meer hernieuwbare energiebronnen. Hoewel deze component is meegenomen in ons decarbonisatietraject, zullen we de evolutie van het Belgische elektriciteitsnet in de komende jaren opnieuw moeten beoordelen om de potentiële impact op onze doelstelling voor 2040 nauwkeurig te kunnen kwantificeren.

Afstappen van fossiele brandstoffen in onze activiteiten

Ons wagenpark vertegenwoordigt ongeveer 80% van onze scope 1- uitstoot en zal dan ook een belangrijke motor zijn voor de decarbonisatie van onze activiteiten:

- We gaan door met de elektrificatie van ons bedrijfswagenpark. Sinds 2023 bestellen we uitsluitend elektrische voertuigen (EV's) voor ons Belgische wagenpark (dat 85% van ons bedrijfswagenpark vertegenwoordigt). In 2024 is het percentage EV's in ons bedrijfswagenpark gestegen van 16% naar 28%. Daarnaast bieden we onze medewerkers alternatieven voor een bedrijfswagen via uitgebreide mobiliteitspakketten, zoals het federale mobiliteitsbudget.
- We integreren geleidelijk elektrische voertuigen in ons licht technische park en zorgen ervoor dat onze technici op het terrein tijdens deze overgang worden meegenomen in deze transitie. In 2024 is 5% van ons technische park overgeschakeld naar EV's. Tegelijkertijd vergroten we onze capaciteit om de operationele impact in verband met EV's, zoals laadtijden en beperkte autonomie, te beheersen. We onderzoeken mogelijke oplossingen voor zware voertuigen, die moeilijker te decarboniseren zijn.

Onze uitgebreide gebouwenportfolio is een andere belangrijke bron van scope 1-uitstoot (ongeveer 20%), waardoor de overstap naar energie-efficiënte en fossielvrije alternatieven nodig is:

- Door fiber uit te rollen stroomlijnen we ons netwerk door technische gebouwen te vervangen door uiterst compacte en energie-efficiënte units. Dit stelt ons in staat om energie-intensieve gebouwen uit ons portfolio te verwijderen.
- Voor de gebouwen die in ons portfolio blijven, vervangen we fossiele verwarmingssystemen geleidelijk door elektrische warmtepompen.

Doorgaan met het inkopen van 100% hernieuwbare elektriciteit

Proximus gebruikt zonnepanelen om lokaal elektriciteit op te wekken voor zijn administratieve en technische gebouwen, die volledig op hernieuwbare energie draaien.

In 2023 ondertekenden we een Power Purchase Agreement (PPA) met Engie, die loopt tot 2028. Deze overeenkomst draagt bij aan het waarborgen van ongeveer 20% van Proximus' groene elektriciteit en vermindert onze blootstelling aan de volatiele elektriciteitsmarkt. Naast de ondertekende PPA dekken we de overige 80% van ons elektriciteitsverbruik via Energy Attribute Certificates (EAC's).

De groei van hernieuwbare elektriciteitsbronnen in België zet het net onder druk en stelt bedrijven bloot aan meer volatiele energieprijzen gedurende de dag. In die context ontwikkelt Proximus in samenwerking met Companion.energy de Proximus Energy Box, een innovatieve software die ons zal helpen om realtime- en prognosedata te integreren van activa, van energiecontracten en van de energiemarkt om zo het gebruik en de kosten van hernieuwbare energie te optimaliseren.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Technologie en innovatie'.

Onze energie-efficiëntie verhogen

De energie-efficiëntiestrategie van Proximus omvat initiatieven binnen drie belangrijke domeinen in ons netwerk:

- Het moderniseren van ons netwerk: onze strategie om het beste gigabitnetwerk te bouwen sluit aan bij onze behoefte om het energieverbruik te optimaliseren, zowel voor onze vaste als mobiele netwerken. Fiber is van nature energie-efficiënter dan koper en zorgt voor een toekomstbestendig netwerk. De investeringen die we doen in onze gebouwen zullen ook bijdragen aan het verkleinen van onze energievoetafdruk.
- Een slimme geïnstalleerde basis: naast de fiberuitrol zetten we modernere en energie-efficiëntere technologieën in en faseren we oudere technologieën geleidelijk uit. Zo zal het uitfasen van ons kopernetwerk en traditionele switchingtechnologie de komende jaren aanzienlijke energiebesparingen opleveren.
- Het delen van netwerken: het delen van netwerkinfrastructuur is nog een manier om onze energievoetafdruk te verkleinen en het netwerkgebruik te maximaliseren. Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Netwerktransformatie'.

In onze datacenters blijven we een succesvolle balans vinden tussen het verbeteren van de dagelijkse operaties en de introductie van nieuwe technologieën. Verbeteringen in dagelijkse operaties leveren directe voordelen op, zoals de mogelijkheid om via geavanceerde analyses abnormaal stroomverbruik van afzonderlijke apparaten te detecteren. Tegelijkertijd introduceren we geleidelijk nieuwe technologieën om verbeteringen op de lange termijn te garanderen. Smart Power Distribution Units bijvoorbeeld verrijken onze gegevens, waardoor we beter geïnformeerde beslissingen kunnen nemen. Na de overname van onze datacenters door Datacenter United verwachten we een versnelling van onze vooruitgang dankzij hun expertise. We hebben ons elektriciteitsverbruik in 2024 met 2% verminderd ten opzichte van 2023.

Hoewel we voortdurend investeren in energie-efficiëntie, leidt de toenemende vraag naar bandbreedte, dataopslag en rekenkracht tot een stijging van het elektriciteitsverbruik in onze netwerken en datacenters. Met onze initiatieven voor energiebesparing kunnen we deze stijging echter minstens compenseren.

Netwerktransformatie

Naarmate we vorderen met de fiberuitrol zal de CO₂-uitstoot in verband met de uitrol en het onderhoud tot 2030 en daarna aanzienlijk afnemen. Omdat fibernetwerken minder energie-, grondstoffen- en onderhoudsintensief zijn dan kopernetwerken, zal de overstap naar fiber onze koolstof- en energievoetafdruk verkleinen naarmate we de straatkasten voor koper geleidelijk aan compacter maken of uitfasen. In 2024 hebben we 190 straatkasten voor koper uitgefaseerd, een stijging ten opzichte van 2023 (69 kasten uitgefaseerd), wat getuigt van de voortdurende transformatie van het netwerk.

Daarnaast zal naarmate de fiberuitrol ten einde loopt, de uitzonderlijke uitstoot die met deze investering gepaard gaat geleidelijk afnemen. Tegen 2040 verwachten we dat dit zal leiden tot een vermindering van ongeveer 9% van onze scope 3-uitstoot ten opzichte van 2020.

Met de ondertekening van een Memorandum of Understanding (MoU) met Wyre/Telenet en Fiberklaar over samenwerking op het vlak van fiber willen we bovendien overaanleg van het netwerk in middelmatig bevolkte gebieden beperken. Bovendien zal Proximus in gebieden met een lagere bevolkingsdichtheid diensten aanbieden via het Hybrid Fiber Coax (HFC)-netwerk van Wyre. Deze samenwerking zou moeten zorgen voor een efficiëntere netwerkuitrol en overaanleg beperken, en zou ons in staat moeten stellen onze ambities op het vlak van circulariteit verder na te streven. Het delen van een gemeenschappelijk netwerk zal Proximus ook toelaten om de netwerken in die gebieden efficiënter te beheren en zo onze koolstof- en energievoetafdruk te verkleinen. Hoewel we nog geen gedetailleerde impact op onze uitstoot kunnen geven, verwachten we dat dit de komende jaren een belangrijke stimulans zal zijn voor emissiereductie.

De uitrol van mobiele 5G-netwerken vereist een toename van het aantal mobiele masten. Door onze circulaire ambities te integreren en onze mobiele sites te delen met Orange Belgium via MWingz, streven we naar een totale vermindering tot 40% van de sites tegen 2026, terwijl we de mobiele dekking verbeteren. Dit partnerschap zal onze scope 3-uitstoot verlagen via minder infrastructuuronderhoud en het vermijden van overaanleg van mobiele sites.

Bovendien onderzoeken we het potentieel van geavanceerde analyses en artificiële intelligentie om de efficiëntie van ons 5G-netwerk verder te verhogen en tegelijkertijd de mogelijke impact voor onze mobiele klanten te beheersen.

Betrokkenheid van de toeleveringsketen

Via ons Supplier Engagement Program hebben we samengewerkt met onze 150 belangrijkste leveranciers, die samen 85% van onze scope 3-uitstoot (categorie 1 'Aangekochte goederen en diensten') in 2024 vertegenwoordigden. We ondersteunen hen om emissiereductiedoelstellingen vast te leggen die even ambitieus zijn als de onze en om jaarlijks over hun vooruitgang te communiceren. Deze doelstellingen zijn opgenomen in onze contractuele bepalingen, waardoor we een belangrijke rol spelen bij het bevorderen van klimaatacties in onze hele waardeketen.

We gingen ook in gesprek met leveranciers die geen concrete duurzaamheidsstrategieën, gepubliceerde verslagen of doelstellingen hadden. We hebben workshops georganiseerd om onze verwachtingen uit te leggen en hen te voorzien van begeleiding en feedback over hoe ze aan deze vereisten kunnen voldoen. Voor onze volledige Tier 1-toeleveringsketen organiseerden we een webinar met de Gedelegeerd Bestuurder van de Proximus Groep, waarin we praktische richtlijnen gaven voor de berekening van de koolstofvoetafdruk van een organisatie. In hetzelfde webinar verduidelikten we ook onze verwachtingen en legden we uit hoe ze geïntegreerd zijn in onze aankoopprocessen. Bovendien lanceerden we ons portaal voor leveranciersbegeleiding⁹, dat aanvullende educatieve inhoud, best practices en richtlijnen bevat die voor alle leveranciers beschikbaar zijn.

We gaan niet alleen de dialoog aan met onze belangrijkste leveranciers, maar zorgen er ook voor dat duurzaamheid wordt meegenomen in belangrijke aankoopbeslissingen. In uitgaande aanbestedingen worden klimaatgerelateerde criteria opgenomen om de offertes van leveranciers te beoordelen. Deze criteria tellen tot 20% mee in de totale prestatiescore van de leverancier. Na gunning van een contract aan een leverancier worden de klimaatclausules en de Gedragscode voor Leveranciers geïntegreerd in alle contracten.

Om onze inspanningen met grotere leveranciers te versterken en onze invloed te vergroten, werken we samen met andere telecombedrijven over de hele wereld. We hebben ons aangesloten bij de Joint Alliance for CSR (JAC) en dragen bij aan hun werkgroep voor leveranciersbetrokkenheid en koolstofreductie. Via het Carbon Reduction Program (CRP) van de JAC vragen we gezamenlijke leveranciers om een levenscyclusanalyse te maken voor prioritaire goederen (bv. netwerkkapitaal) en werken we samen aan de ontwikkeling van methodes om de koolstofvoetafdruk en milieu-impact van die goederen te verminderen. Zo kunnen we emissiegegevens op productniveau verzamelen en zorgen voor een gestage daling van de koolstofimpact van de goederen die we in grote volumes aankopen.

Circulariteit en energie-efficiënte ICT-apparatuur

Een aanzienlijk deel van de scope 3-uitstoot van de Proximus Groep is gelinkt aan de productie van de toestellen die we verkopen of verhuren aan onze klanten, het transport van deze toestellen en de energie die nodig is voor hun gebruik. Proximus integreert circulaire principes in de uitrol van ICT-apparatuur, zowel bij klanten als in zijn netwerk. De inspanningen op het vlak van circulariteit, zoals het beperken van het gebruik van nieuwe grondstoffen en het optimaliseren van gerecycleerde materialen, dragen niet alleen bij tot de vermindering van afval, maar spelen ook een belangrijke rol in onze klimaatambities. Door de levensduur van toestellen te verlengen, hergebruik te bevorderen en apparatuur te herstellen of op te knappen, blijven we onze koolstofvoetafdruk verkleinen.

Door het elektriciteitsverbruik van ICT-apparatuur te verlagen, verlagen we ook de scope 3-uitstoot van verhuurde of verkochte toestellen. Onze investeringen zijn erop gericht het energieverbruik van de toestellen die we aan onze klanten leveren (CPE) continu te verlagen.

9 <https://www.proximus.com/suppliers/Sustainability.html>

In 2024 hebben we een belangrijke mijlpaal bereikt door onze roadmap voor circulariteit te verduidelijken en hoe deze zal bijdragen aan onze klimaatambities. Meer details over hoe we circulariteit meer en meer in onze manier van werken willen integreren, is te vinden in de rubriek 'Circulaire economie en afval'.

Interne en externe betrokkenheid

Het opbouwen van een sterke interne betrokkenheid bij klimaatacties vereist effectieve opleiding van medewerkers op alle niveaus. In dit kader bieden we opleidingsprogramma's aan die aansluiten bij onze kernwaarden en klimaatambities, ondersteund door interne communicatiecampagnes en evenementen om het bewustzijn over belangrijke thema's te vergroten. Hieronder enkele hoogtepunten uit 2024:

- Drie leden van de Raad van Bestuur volgden de Director's Climate Journey van Chapter Zero.
- De Raad van Bestuur kreeg een specifieke sessie over ESG en de ontwikkelingen op het gebied van regelgeving.
- 145 medewerkers van Proximus, waaronder twee leden van de Proximus Leadership Squad, volgden interactieve en boeiende opleidingen in het kader van de Climate Fresk of de Digital Impact Pitch.

Daarnaast publiceren we regelmatig duurzaamheidsgerelateerde updates op ons intranet. Alle medewerkers hebben ook toegang tot een opleidingscatalogus, waarin ESG-gerelateerde opleidingen zijn opgenomen.

Op sectorniveau zijn we actief in verschillende brancheverenigingen en werken we samen met andere telecomoperatoren om de uitdaging van de klimaatverandering aan te gaan:

- ETIS: we leiden de werkgroep duurzaamheid van de Europese gemeenschap voor telecomprofessionals (ETIS) waar strategieën, lessen en uitdagingen rond decarbonisatie en circulaire economie in de telecomomgeving worden gedeeld.
- GSMA: we nemen actief deel aan GSMA-workshops en -sessies. In 2024 namen we deel aan het GSMA Climate Task Force Forum in Londen, waar we de belangrijkste uitdagingen binnen de sector bespraken.
- JAC: door onze actieve betrokkenheid bij het JAC-initiatief gaan we op efficiënte wijze de dialoog aan met een groot aantal klanten om de impact van de sector op klimaatthema's te vergroten.
- Door onze betrokkenheid bij werkgroepen over duurzaamheid van Connect Europe (voorheen ETNO) en Agoria vergroten we de zichtbaarheid en impact van duurzaamheid in de ICT-sector, zowel op EU- als lokaal niveau.

Volgende stappen

Op basis van onze huidige veronderstellingen en ramingen verwachten we een kloof tussen onze prognoses en onze ambities voor 2030 (kloof van 44 kt CO₂e of 11%), wat de noodzaak onderstreept om aanvullende strategieën te verkennen.

We zien potentieel in het verhogen van het ecodesign van onze merkproducten en het uitbreiden van circulaire praktijken naar onze B2B-ICT-apparatuur (via refurbishment of virtualisatie). Verdere mogelijkheden liggen in aanvullende partnerschappen voor het delen van netwerken.

Het grootste deel van onze uitstoot is afkomstig van de telecom- en ICT-activiteiten van Proximus in België, die 80% van onze totale BKG-uitstoot vertegenwoordigen. De filialen die actief zijn op de thuismarkten zijn goed voor ongeveer 18% van onze uitstoot, terwijl de activiteiten van onze internationale filialen BICS, Telesign en Route Mobile bijdragen aan de resterende 2%. Hoewel we verwachten dat onze internationale filialen zullen groeien, blijven we ervan uitgaan dat hun impact op onze totale koolstofvoetafdruk relatief beperkt zal blijven. Desalniettemin spelen onze kleinere filialen, op de thuismarkten zowel als internationaal, een rol in de klimaattransitie van de Groep. Het is daarom van essentieel belang om hen te betrekken bij relevante initiatieven.

Prestaties

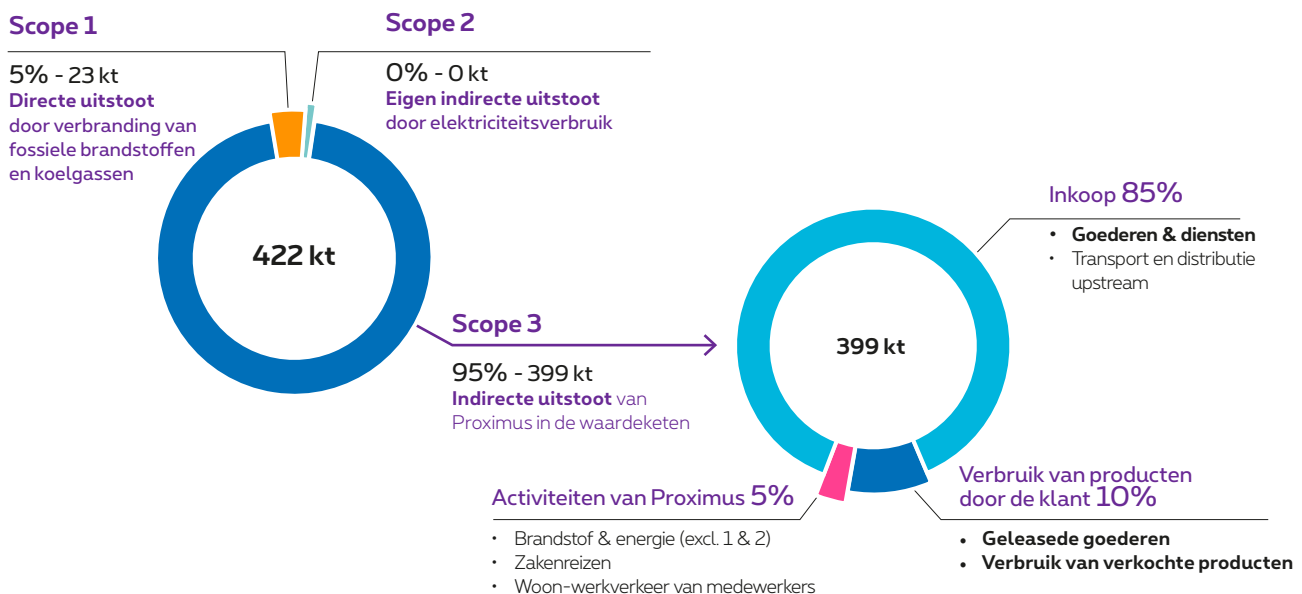
Integratie van de klimaatverandering in stimuleringsplannen

Alle medewerkers van Proximus NV in België hebben een variabele verloning die rechtstreeks gekoppeld is aan de KPI's van de Groep. Binnen deze KPI's vertegenwoordigt de pijler 'Samenleving en duurzaamheid' 15%. Hiervan is 5% gelinkt aan directe CO₂-uitstoot¹⁰.

De verloning van de Raad van Bestuur is niet gekoppeld aan de klimaatverandering. Meer informatie over de opname van klimaatgerelateerde overwegingen in de verloning van de Proximus Leadership Squad is te vinden in het bezoldigingsverslag.

Uitstoot van broeikasgassen

Uitsplitsing van de totale koolstofvoetafdruk van de Proximus Groep in 2024



Onze directe uitstoot (scope 1) is gelinkt aan het gebruik van brandstof voor het wagenpark, brandstof of gas om administratieve, technische of retailgebouwen te verwarmen en, in kleine mate, koelmiddelen in bepaalde koelsystemen. Als we de markt-gebaseerde benadering toepassen om onze scope 2-uitstoot te berekenen, is de emissiefactor 0, omdat we ons ertoe hebben verbonden 100% hernieuwbare energie in te kopen (als onderdeel van onze SBTi-doelstellingen). Scope 1- en scope 2-uitstoot maakt slechts 5% uit van de totale voetafdruk van de Groep.

Zoals bij de meeste bedrijven is het grootste deel van onze uitstoot afkomstig van de indirecte uitstoot van onze waardeketen (scope 3 - 95% van de uitstoot van de Proximus Groep). Deze uitstoot is sterk geconcentreerd in de categorie 'Aangekochte goederen en diensten', die materialen en diensten voor de fiberuitrol omvat en hardware voor connectiviteit of smartphones. De productie van deze goederen en de levering van deze diensten heeft een aanzienlijke impact op de klimaatverandering, maar ze zijn essentieel voor ons bedrijfsmodel. Het gebruik van onze ICT-producten door klanten vertegenwoordigt 10% van onze scope 3-uitstoot.

Er dient te worden opgemerkt dat we in 2024 onze methodologie voor de BKG-boekhouding hebben herzien, wat heeft geleid tot aanzienlijke wijzigingen in onze scope 3-uitstoot, inclusief het basisjaar 2020. Daarnaast hebben we onze nieuwe filialen Route Mobile, Fiberklaar en Proximus Belgrade Ltd. opgenomen in de scope van onze BKG-voetafdruk. De BKG-uitstoot in de onderstaande tabel

¹⁰ Directe koolstofuitstoot gerelateerd aan de bedrijfsactiviteiten van Proximus op de thuismarkten. Directe uitstoot wordt veroorzaakt door eigen bronnen binnen de organisatie.

werd berekend volgens de bijgewerkte methodologie om vergelijkbaarheid over de jaren heen mogelijk te maken en ons in staat te stellen onze vooruitgang bij te houden.

Totale BKG-uitstoot per scope

GHG emissions actuals and targets	Retrospectief					Mijlpalen en doeljaren		
	2020	2023	2024	Evolutie op jaarbasis	Evolutie vs. basisjaar	2030	2040	Jaarlijks beoogde %/ basisjaar (2040)
BKG-emissies van scope 1								
Bruto BKG-uitstoot van scope 1(tCO ₂ eq)	26.632	27.418	23.085	-16%	-13%	9.055	2.663	-4,5%
Percentage scope 1 BKG-emissies van gereuleerde emissiehandelssystemen (%)								
BKG-uitstoot van scope 2								
Bruto locatiegebonden BKG-uitstoot van scope 2 (tCO ₂ eq)	54.769	40.347	37.142	-8%	-32%			
Bruto marktgebaseerde BKG-uitstoot van scope 2 (tCO ₂ eq)	785	0	0	0%	-100%	0	0	0%
Significante BKG-uitstoot van scope 3								
Totale bruto indirecte BKG-uitstoot (scope 3) (tCO ₂ eq)	413.100	397.100	399.199	1%	-3%	239.598	41.310	-4,5%
1 Aangekochte goederen en diensten	337.824	335.168	333.467	-1%	-1%			
Subcategorie: cloudcomputing en datacenterdiensten		13.928	15.265	10%				
2 Kapitaalgoederen		Opgenomen in categorie 1						
3 Brandstof- en energiegerelateerde activiteiten (niet opgenomen in scope 1 of scope 2)	14.724	14.535	13.237	-9%	-10%			
4 Transport en distributie upstream	3.445	4.188	4.564	9%	32%			
5 Gegeneerd bedrijfsafval				Niet van toepassing				
6 Zakenreizen	1.570	1.312	3.211	145%	105%			
7 Woon-werkverkeer	2.773	3.114	3.685	18%	33%			
8 Geleasde activa upstream				Niet van toepassing				
9 Transport en distributie downstream				Niet van toepassing				
10 Verwerking van verkochte producten				Niet van toepassing				
11 Gebruik van verkochte producten	9.001	2.011	2.022	1%	-78%			
12 Verwerking van verkochte producten aan het einde van hun levensduur				Niet van toepassing				
13 Geleasde activa downstream	43.762	36.670	38.944	6%	-11%			
14 Franchises				Niet van toepassing				
15 Investerings	1	102	70	-31%	6.247%			
Totale BKG-uitstoot van scope 1, 2 en 3								
Locatiegebaseerd (tCO ₂ eq)	503.119	468.125	459.426	-2%	-9%			
Marktgebaseerd (tCO ₂ eq)	440.517	424.518	422.284	-1%	-4%	248.653	43.973	-4,5%

Scope: Proximus Groep

Opmerkingen:

- Proximus heeft als doel een net zero uitstoot van BKG. De cijfers met betrekking tot het jaar 2040 tonen de uitstoot die wordt beoogd vóór koolstofverwijdering.
- In 2024 werd 35% van de BKG-uitstoot voor scope 3 berekend aan de hand van primaire gegevens verkregen van leveranciers of andere partners in de waardeketen.
- Biogene uitstoot is niet opgenomen in de cijfers voor scope 1 en is gelijk aan nul voor de Proximus Groep.

2024 is een keerpunt in de vermindering van de scope 1-uitstoot van de Groep, met een daling van 16% ten opzichte van het voorgaande jaar. Deze afname is voornamelijk te danken aan de toename van elektrische voertuigen in ons wagenpark, de belangrijkste bron van onze scope 1-emissies. Daarnaast werd in 2024 een aanzienlijke vermindering van het verbruik van verwarmingsbrandstof en gas vastgesteld (zie paragraaf energieverbruik), wat de dalende trend verder versterkt.

De scope 3-uitstoot van de Groep is met 0,5% gestegen ten opzichte van 2023. Hoewel we in 2024 een hoger inkoopvolume opmerken door nieuwe entiteiten die zich bij de Groep aansloten (bijvoorbeeld Fiberklaar, dat aanzienlijke investeringen doet om zijn glasvezelnetwerk uit te rollen), wordt dit deels gecompenseerd door een algemene vermindering van de koolstofintensiteit van onze aankopen.

Andere variaties in emissiecategorieën zijn als volgt:

- in 2024 werden de emissies van zakenreizen van Route Mobile toegevoegd aan Categorie 6, wat de stijging verklaart;
- brandstof- en energiegerelateerde activiteiten: daling door verminderd gebruik van fossiele brandstoffen in onze activiteiten;
- upstream transport en distributie: toename door de hogere activiteit die nodig is voor de uitrol van ons fibernetwerk;
- woon-werkverkeer van medewerkers: aanzienlijke stijging doordat sinds 2024 ook de emissies van het woon-werkverkeer van Route Mobile-medewerkers worden meegerekend;
- downstream gehuurde activa: stijging van de emissies door een combinatie van een toename in elektriciteitsverbruik (+1,4%) en een stijging van de emissiefactor van het elektriciteitsnet (AIB-leveranciersmix, +6%);
- een hogere besteding in de scope werd beschouwd om de subcategorie cloud- en datacenterdiensten te schatten. Dit verklaart de stijging van 10% ten opzichte van 2023, die gedeeltelijk verband houdt met een betere beschikbaarheid van gegevens voor sommige filialen;
- emissies gerelateerd aan investeringen: afname, voornamelijk doordat Fiberklaar is toegetreden tot de Groep en niet langer onder investeringen wordt meegerekend.

Directe BKG-uitstoot per bedrijfssegment

Directe BKG-uitstoot - Scope 1 (tCO ₂ eq)	2024
BKG-uitstoot - Groep	23.085
BKG-uitstoot - Domestic	22.518
BKG-uitstoot - International	567

Scope: Proximus Groep

In 2024 daalde de scope 1-uitstoot van de Groep aanzienlijk, voornamelijk door de vermindering in de thuismarkten. De scope 1-uitstoot van onze internationale activiteiten nam in 2024 toe ten opzichte van 2023 door de overname van Route Mobile en de consolidatie van de emissies van hun kantoren in de groepsemissies.

Energiecertificaten

(%)	2023	2024
Totaal aandeel contractuele overeenkomsten gebruikt voor energie-attributiecertificaten (EAC's)	100	100
Aandeel gebundelde EAC's	15	32
Aandeel ongebundelde EAC's	85	68
Aandeel EAC's verworven via PPA's	2	20

Scope: Proximus Groep

Proximus verwerft Energy Attribute Certificates (EAC's) voornamelijk via ongebundelde aankopen, maar een deel wordt op een gebundelde manier verkregen, hetzij via elektriciteitsleveringscontracten (levering van EAC's door de energieleverancier) of via Power Purchase Agreements (PPA's). In 2024 nam het aandeel EAC's verkregen via PPA's toe, aangezien het volume elektriciteit dat

werd afgenomen van de C-Power installatie steeg van een paar weken naar een volledig jaar (contract gestart in december 2023). Het dient opgemerkt te worden dat Proximus zijn EAC's in overeenstemming met de technische criteria van het RE100-initiatief (www.there100.org/) verwerft.

Indirecte BKG-uitstoot per bedrijfssegment

Indirecte BKG-uitstoot - Scope 2 (tCO ₂ eq)	2024
Bruto locatiegebaseerd	
BKG-uitstoot - Groep	37.142
BKG-uitstoot - Domestic	35.595
BKG-uitstoot - International	1.547
Bruto marktgebaseerd	
BKG-uitstoot - Groep	0
BKG-uitstoot - Domestic	0
BKG-uitstoot - International	0

Scope: Proximus Groep

Aangezien we 100% hernieuwbare elektriciteit inkopen, zijn onze op de markt gebaseerde emissies gelijk aan nul. De locatiegebaseerde emissies van de Groep namen in 2024 toe, door de extra bijdrage van Route Mobile.

Het aandeel en de types contractuele instrumenten die worden gebruikt om scope 2-uitstoot te berekenen, worden toegelicht in de rubriek 'Energieprestaties > energiecertificaten'.

Koolstofintensiteit

Totale koolstofintensiteit per netto-omzet (tCO ₂ eq per miljoen €)	2020	2023	2024	Evolutie op jaarbasis	Evolutie vs. basisjaar
Totale BKG-uitstoot (locatiegebaseerd)	92	78	72	-8%	-22%
Totale BKG-uitstoot (marktgebaseerd)	81	71	66	-7%	-18%

Scope: Proximus Groep

De netto-omzet die in aanmerking wordt genomen voor de berekening van de BKG-uitstoot wordt vermeld in de geconsolideerde jaarrekening.

De koolstofintensiteit per nettowinst van de Groep is gedaald tussen 2023 en 2024, wat wijst op een algehele vermindering van de koolstofintensiteit van onze activiteiten. Dit is in lijn met de diversificatiestrategie en de overname van Route Mobile, een dienstverlenend bedrijf met doorgaans een lagere koolstofintensiteit dan de historische telecommunicatie-infrastructuuractiviteiten.

Leveranciers met klimaatambities

Proximus moedigt zijn leveranciers actief aan en ondersteunt hen bij het vastleggen van emissiereductiedoelstellingen die in lijn zijn met de wetenschappelijk onderbouwde doelstelling van 1,5 °C. Deze kortetermijndoelstellingen (binnen 5 tot 10 jaar) zijn door het Science Based Target initiative gevalideerd als afgestemd op de doelstelling van 1,5 °C van de klimaatwetenschap. Bij Proximus NV is 37% van de uitstoot afkomstig van leveranciers met afgestemde doelstellingen, tegenover 30% op groepsniveau. Tijdens deze oefening werden enkel de leveranciers van Proximus NV geëvalueerd, die goed waren voor 83% van de uitstoot voor scope 3 categorie 1 van de Proximus Groep. Ons betrokkenheidsprogramma zal in de komende twee tot drie jaar worden uitgebreid naar alle leveranciers van de Proximus Groep.

Deze indicator geeft het percentage weer van onze uitstoot voor scope 3 categorie 1 (aangekochte goederen en diensten) afkomstig van leveranciers met een afgestemde emissiereductiedoelstelling. De berekening gebeurt door de uitstoot van de afgestemde leveranciers op te tellen en te delen door de totale uitstoot voor scope 3 categorie 1 van Proximus NV voor het jaar voorafgaand aan het rapporteringsjaar. Op groepsniveau werden alle leveranciers, met uitzondering van die van Proximus NV, als niet-conform beschouwd omdat ze niet werden geanalyseerd. Dit leidt tot een onderschatting van deze indicator op groepsniveau.

Koolstofkredieten buiten de waardeketen¹¹

Koolstofkredieten buiten de waardeketen (tCO ₂ eq)	2023	2024
Geannuleerde koolstofkredieten	5.949	6.735

De Proximus Groep ondersteunt al verschillende jaren het meerjarige 'Gold Standard'-gecertificeerde klimaatproject TEG Stove (meer info www.tegstove.org), dat de CO₂-uitstoot wil verminderen door het houtverbruik te verlagen. 100% van de geannuleerde kredieten is afkomstig van reductieprojecten onder de Gold Standard. De bovenstaande tabel geeft de koolstofkredieten weer die het project de afgelopen twee jaar heeft gegenereerd

Naar schatting zal het TEG Stove-project in 2025 ongeveer 6.000 t CO₂e genereren. Het partnerschap met de Proximus Groep zal na 2025 niet worden voortgezet.

Energie

Energieverbruik

Energieverbruik (MWh)	2023	2024
Niet-hernieuwbaar		
Energieverbruik uit fossiele bronnen (MWh)	114.318	96.526
Verwarming (gas en stookolie)	26.822	21.871
Wagenpark (diesel, benzine en CNG)	87.496	74.655
Energieverbruik van hernieuwbare bronnen (%)	25	23
Hernieuwbaar		
Energieverbruik van Proximus zonnepanelen (MWh)	532	1.017
Hernieuwbare elektriciteit ...	336.338	328.707
... voor vaste en mobiele netwerken	254.603	249.105
... voor datacenters	53.394	51.922
... voor kantoren & winkels	28.322	28.557
Hernieuwbare energie geproduceerd door Proximus zonnepanelen (MWh)	532	1.017
Energieverbruik van hernieuwbare bronnen (%)	75	77
TOTAAL ENERGIEVERBRUIK GERELATEERD AAN EIGEN ACTIVITEITEN	451.188	426.250

Scope: Proximus Groep

De Proximus Groep gebruikt geen energie afkomstig van nucleaire bronnen of hernieuwbare bronnen zoals biomassa, biobrandstoffen, biogas, hernieuwbare waterstof, enz.

¹¹ Verordening (EU) 2021/1119 van het Europees Parlement en de Raad van 30 juni 2021 tot vaststelling van een kader voor de verwezenlijking van klimaatneutraliteit, en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 401/2009 en Verordening (EU) 2018/1999 ('Europese klimaatwet') (PB L 243, 9.7.2021, p. 1)

Ons totale energieverbruik blijft in 2024 dalen (-6% ten opzichte van 2023), dankzij de elektrificatie van ons wagenpark (elektrische voertuigen zijn doorgaans efficiënter dan verbrandingsmotoren) en een verbeterde energie-efficiëntie in ons netwerk en onze administratieve gebouwen. De verhuizing van de Proximus Torens naar het kleinere Boréal-gebouw alleen al heeft een energiebesparing van ongeveer 4 GWh opgeleverd.

We zien een toename in het elektriciteitsverbruik van ons mobiele netwerk als gevolg van de uitrol van 5G en de groei van het mobiele dataverkeer. Dankzij energiebesparende maatregelen kunnen we deze stijging echter onder controle houden. De toename aan de mobiele kant wordt ruimschoots gecompenseerd door de besparingen die we realiseren door het uitfasen van verouderde technologieën in ons vaste netwerk, waaronder de geleidelijke vervanging van koper door glasvezel. Daarnaast vervangen we technische gebouwen door uiterst compacte units, wat de energie-efficiëntie van ons netwerk verder verhoogt.

Het energieverbruik van onze datacenters is in 2024 met 2% gedaald ten opzichte van 2023, dankzij diverse optimalisaties, zoals verbeterde temperatuurregeling in dataruittes. Bovendien is de zonne-energieproductie van Proximus in 2024 toegenomen door de voortdurende uitrol van zonnepanelen op onze gebouwen.

Hoe we onze uitstoot van broeikasgassen en onze energievoetafdruk berekenen

Onze BKG-boekhouding is gebaseerd op de standaard van het GHG Protocol en maakt gebruik van de consolidatiemethode op basis van operationele controle. Hierdoor worden al onze filialen meegenomen in de scope van onze BKG-uitstoot. Aangezien we geen operationele controle hebben over onze joint ventures Unifiber en GOfiber, hebben we hun uitstoot voor scope 1 en 2 opgenomen in onze scope 3-uitstoot (categorie 15-investeringen).

Als basisjaar voor onze doelstellingen hebben we 2020 gekozen. Dit jaar is representatief voor onze activiteiten, hoewel de uitstoot voor scope 1 en 2 in 2020 aanzienlijk lager lag door de coronacrisis. We hebben besloten om 2020 eenvoudigheidshalve als basisjaar te behouden om aanpassingen te vermijden die vragen van externe stakeholders zouden kunnen oproepen.

Om onze BKG-voetafdruk te berekenen, gebruiken we directe gegevens wanneer die beschikbaar zijn (hoeveelheid gas/brandstof op facturen, afgelegde kilometers, enz.) of indirecte gegevens wanneer minder details beschikbaar zijn (vierkante meters kantoorruimte, aantal en type voertuigen, enz.). Als de gegevens die we verzamelen het kalenderjaar niet precies dekken, maken we een schatting om de uitstoot van het kalenderjaar zo nauwkeurig mogelijk weer te geven.

De scope 1-uitstoot van de Proximus Groep is gelinkt aan het gebruik van fossiele brandstoffen in onze gebouwen, ons park van bedrijfswagens en technische voertuigen en het gebruik van koelmiddelen voor activa die onder onze operationele controle vallen. We gebruiken emissiefactoren gepubliceerd door ADEME (Bilan Carbone) of het GHG Protocol (Stationary Combustion Tool).

Onze scope 2-uitstoot is gelinkt aan de indirecte uitstoot afkomstig van de opwekking van elektriciteit. Met behulp van de marktgebaseerde benadering kunnen we concluderen dat onze emissiefactor 0 is, omdat we Energy Attribute Certificates (EAC's) aanschaffen. Om de kwaliteit te waarborgen, kopen we EAC's die voldoen aan de technische criteria van RE100. Ze worden uitsluitend voor ons ingekocht, stemmen overeen met onze geografische grenzen en onze marktgrenzen en zijn afgestemd op ons jaarlijks elektriciteitsverbruik.

Als we de locatiegebaseerde benadering toepassen, wordt de scope 2-uitstoot berekend op basis van directe verbruiksgegevens (elektriciteitsfacturen) voor alle elektriciteit die tijdens de rapporteringsperiode is gekocht en verbruikt. Als er geen directe verbruiksgegevens beschikbaar zijn, gebruiken we indirecte gegevens (bv. vierkante meters kantoorruimte/technische gebouwen, enz.) om onze scope 2-uitstoot te berekenen. Als de beschikbare gegevens niet het volledige kalenderjaar dekken, worden ramingen gemaakt om de uitstoot voor het kalenderjaar zo nauwkeurig mogelijk weer te geven. Voor deze benadering gebruiken we de emissiefactoren gepubliceerd door AIB (voor Europese landen – een wijziging in de methodologie doorgevoerd in 2024), EIA (voor niet-Europese landen) en ADEME (Bilan Carbone).

In 2024 onderging onze boekhoudmethodologie voor BKG-uitstoot een grote wijziging, die de volgende belangrijke aanpassingen omvatte:

- Scope 2: om de emissies van het elektriciteitsgebruik in de landen waar Proximus actief is beter weer te geven, hebben we de emissiefactor die gebruikt wordt om scope 2-emissies in Europese landen te berekenen (waaronder België, waar het grootste deel

van onze scope 2-emissies ligt) gewijzigd. Voorheen vertrouwden we op de emissiefactoren gepubliceerd door het International Energy Agency (IEA), maar we zijn overgeschakeld op de emissiefactoren van de leveranciersmix gepubliceerd door de Association of Issuing Bodies (AIB).

- Scope 3, categorie 1 (aangekochte goederen en diensten), de meest materiële categorie van broeikasgasemissies voor Proximus, werd berekend op basis van de S&P Trucost database. In voorgaande jaren gebruikte Proximus gemiddelde emissiefactoren uit de Carnegie-Mellon database. De overstap naar de Trucost-database betekent een grote verandering in de methodologie. Onze emissies van het referentiejaar, 2023 en 2024 zijn allemaal gebaseerd op deze nieuwe database, wat consistentie garandeert en vergelijkbaarheid in de tijd mogelijk maakt.
- Scope 3 – uitgesloten emissiebronnen werden bijgewerkt op basis van de materialiteit van de verschillende categorieën. Categorie 5 (afval) en Categorie 12 (verkochte producten aan het einde van hun levensduur) zijn uitgesloten van onze voetafdruk (beschouwd als niet-materieel).
- Scope 3, categorie 9 (downstream transport en distributie) werd voorheen apart gerapporteerd. Vanwege de beperkte materialiteit van deze categorie is besloten deze niet meer gedetailleerd te berekenen en is deze nu opgenomen in categorie 1 (ingekochte goederen en diensten).
- In overeenstemming met de scope 2-updates zijn de emissies in verband met het elektriciteitsverbruik in scope 3-categorie 11 (gebruik van verkochte producten) en -categorie 13 (downstream geleasede activa) berekend op basis van de emissiefactoren van de AIB-leveranciersmix voor Europese landen, in plaats van de eerder gebruikte EIA-emissiefactoren.

Meer details over de methodologie die werd gebruikt voor de berekening van onze scope 3-uitstoot zijn hieronder te vinden:

- **Categorie 1 - Aangekochte goederen en diensten en categorie 2 - Kapitaalgoederen:** deze categorieën omvatten de aangekochte goederen en diensten en de kapitaalgoederen voor de hele Proximus Groep. De berekening is gebaseerd op de volgende methodologieën:
 - » Productspecifiek: wanneer specifieke gegevens beschikbaar zijn op productniveau, bijvoorbeeld voor aangekochte modems.
 - » Productgemiddelde: voor smartphones wordt een gemiddelde emissiefactor per toestel gebruikt, gebaseerd op de top 10 van aangekochte smartphones.
 - » Gemiddelde emissiefactoren voor leveranciers of de sector, verzameld via ons Supplier Engagement Program of verstrekt door de S&P Trucost-database.
 - » In de komende jaren willen we de specificiteit van de gegevens die we gebruiken voor de berekening van categorie 1 en 2 verhogen door meer product- en leveranciersspecifieke gegevens te verzamelen.
- **Categorie 3 - Brandstof- en energiegerelateerde activiteiten (niet opgenomen in scope 1 of 2):** voor de Proximus Groep zijn alleen upstream emissies van aangekochte brandstof en elektriciteit, en de transmissie- en distributieverliezen van elektriciteit materieel. Voor de berekening werd gebruikgemaakt van emissiefactoren gepubliceerd door ADEME (Bilan Carbone).
- **Categorie 4 - Transport en distributie upstream:** deze categorie omvat gegevens over inkomende en uitgaande logistiek van onderaannemers. Aangezien er niet voor alle leveranciers specifieke transportgegevens zijn, wordt een deel van de uitstoot voor upstream transport en -distributie opgenomen in categorie 1 (beschouwd als diensten). De afgelegde afstand en het brandstofverbruik worden geschat en voor de berekening worden brandstofemissiefactoren (ADEME) gebruikt.
- **Categorie 6 - Zakenreizen:** deze categorie omvat uitstoot gerelateerd aan het vervoer van medewerkers voor zakelijke activiteiten in voertuigen die geen eigendom zijn van of niet worden geëxploiteerd door het bedrijf, inclusief vliegtuigen en treinen. Het elektriciteits- en brandstofverbruik wordt geschat op basis van de lengte van de reis. Het is gebaseerd op emissiefactoren van US EPA en Defra en omvat stralingsforcering. Voor filialen zonder gedetailleerde informatie over werkgerelateerde reizen wordt een schatting gemaakt op basis van het aantal vte's (regel van drie).
- **Categorie 7 - Woon-werkverkeer van medewerkers:** uitstoot die verband houdt met het vervoer van medewerkers van en naar het werk in voertuigen die geen eigendom zijn van of geëxploiteerd worden door het bedrijf, zoals privéwagens, treinen of ander openbaar vervoer. De afstand wordt geschat tussen de woningen en kantoren van de medewerkers en houdt rekening met het type woon-werkverkeer van elke medewerker. De uitstoot wordt berekend op basis van emissiefactoren van ADEME (Bilan Carbone).
- **Categorie 11 - Gebruik van verkochte producten:** deze categorie omvat het energieverbruik van smartphones verkocht door de Proximus Groep. Dit omvat het totale elektriciteitsverbruik van mobiele telefoons (smartphones) op basis van hun gemiddelde

geschatte elektriciteitsverbruik. De conversie naar koolstofequivalenten is gebaseerd op AIB-emissiefactoren (verandering van methodologie, aangezien in het verleden EIA-emissiefactoren werden gebruikt).

- **Categorie 13 - Geleasede activa downstream:** deze categorie omvat het energieverbruik van producten die aan de klanten van Proximus worden verhuurd en waarvoor energie nodig is. Ze omvat het totale elektriciteitsverbruik van modems, decoders, Wi-Fi Boosters en ONT's (gebaseerd op een gemiddeld elektriciteitsverbruik per toestel). Om de CO₂-uitstoot te berekenen worden de emissiefactoren van de leveranciersmix van AIB gebruikt (verandering van methodologie aangezien voordien emissiefactoren van EIA werden gebruikt).
- **Categorie 15 - Investerings:** omvat de uitstoot voor scope 1 en 2 (marktgebaseerd) van onze joint ventures (waarover we geen operationele controle hebben). De berekening is gebaseerd op ons aandeel in deze joint ventures. De uitstoot wordt geschat op basis van gegevens over gebouwen en wagenpark.

De volgende scope 3-categorieën werden uitgesloten van de BKG-inventaris van de Proximus Groep:

- **Categorie 5 – Gegeneerd bedrijfsafval:** afval gegenereerd door onze activiteiten werd voordien opgenomen in onze voetafdruk. In de toekomst zullen we dit echter uit onze rapportering verwijderen aangezien het niet materieel is (670 ton CO₂e in 2023).
- **Categorie 8 - Geleasede activa upstream:** deze categorie omvat de ruimte in gebouwen die we verhuren aan derden (kantoren, winkels of voor het hosten van telecomapparatuur) en waarvoor we geen energieaankopen beheren. Dit vertegenwoordigt minder dan 2% van onze scope 3-voetafdruk. Omdat het niet materieel is en we beperkte invloed hebben op deze uitstoot, hebben we het niet opgenomen in onze voetafdruk.
- **Categorie 9 - Transport en distributie downstream:** transport gelinkt aan onze producten en diensten is opgenomen in categorie 4 (bv. onderhoud of vervanging van klantentoestellingen bij hen thuis) of categorie 1 (transportdiensten waarvoor we betalen). De uitstoot gelinkt aan het vervoer van onze klanten naar onze shops wordt geschat op 1,5 kt CO₂e. Gezien de lage materialiteit en het feit dat we hier weinig vat op hebben, nemen we dit niet op in onze koolstofvoetafdruk.
- **Categorie 10 - Verwerking van verkochte producten:** deze categorie vertegenwoordigt uitstoot door de productie van intermediaire goederen en is daarom niet van toepassing op de Proximus Groep.
- **Categorie 12 - Verwerking van verkochte producten aan het einde van hun levensduur:** deze categorie werd vroeger gerapporteerd, maar is niet materieel. In 2023 was ze goed voor 10 ton CO₂e. Vanwege de lage materialiteit, werd ze uitgesloten van onze koolstofvoetafdruk.
- **Categorie 14 - Franchises:** de Proximus Groep werkt niet volgens het franchisemodel zoals beschreven in het GHG Protocol.

Klimaatadaptatie

Context

Als exploitant van een infrastructuur die cruciaal is voor de samenleving in België en Luxemburg, kan de Proximus Groep te maken krijgen met de gevolgen van de klimaatverandering, zoals extreme weersomstandigheden. Daarom is aanpassing aan de klimaatverandering voor de Proximus Groep van wezenlijk belang. Het begrijpen en financieel beoordelen van klimaatrisico's en potentiële kwetsbaarheden is essentieel om verstoring van onze bedrijfsactiviteiten te voorkomen.

Aanpassing aan de klimaatverandering verwijst naar het proces van aanpassen aan en reageren op feitelijke en verwachte extreme weersomstandigheden (bv. hittegolven, overstromingen, een stijgende zeespiegel, droogte) en de bijbehorende impact.

Middelen en verantwoordelijkheden

Business Continuity Management is het belangrijkste instrument om klimaatrisico's te integreren in de activiteiten van de Proximus Groep. Het belangrijkste doel is om in geval van grote incidenten producten en diensten te blijven leveren op een aanvaardbaar niveau, in overeenstemming met de goede praktijken in de sector en de Belgische regelgeving inzake telecom en kritieke infrastructuur. Binnen elk bedrijf van de Groep is er minstens één persoon verantwoordelijk voor Business Continuity Management. De Group Business Continuity Manager rapporteert minstens eenmaal per jaar aan het Auditcomité, met focus op de strategie en de genomen of lopende acties om risico's en ernstige incidenten te beperken.

Strategische doelstellingen

De netwerkinfrastructuur van de Proximus Groep is ontworpen met ingebouwde redundantie. Dit wil zeggen dat indien een netwerkknooppunt verstoord raakt, het verkeer kan worden omgeleid via andere netwerkpaden. Ons bedrijfsmodel hoeft in dit stadium dus niet te worden aangepast aan de mogelijke effecten van de klimaatverandering.

Om de operationele veerkracht te ondersteunen, is het essentieel om de fysieke klimaatrisico's die verband houden met de activiteiten van Proximus te identificeren en te beoordelen onder verschillende klimaatscenario's. Zo kunnen we proactief anticiperen op de gevolgen van de klimaatverandering, deze plannen en aanpakken, de risico's minimaliseren en kansen optimaal benutten.

Risicobeheer en mitigatiemaatregelen

Het **Business Continuity Program** richt zich op aspecten die essentieel worden geacht voor de Groep. De scope is niet beperkt tot technische activa, maar kan elk domein omvatten dat kritisch wordt bevonden voor het uitvoeren van onze missie.

De doelstellingen inzake bedrijfscontinuïteit zijn:

- het handhaven of herstellen van essentiële functies tijdens een crisis tot een bepaald niveau en binnen een aanvaardbaar tijdsbestek;
- het ontwikkelen van bedrijfscontinuïteitsplannen voor een aantal bedreigingen, waaronder klimaatgerelateerde bedreigingen, op basis van herbruikbare bouwstenen;
- het verankeren van bedrijfscontinuïteit binnen de organisatie door middel van communicatie en training.

We zijn ons ervan bewust dat de toename in ernst en frequentie van extreme weersomstandigheden kan leiden tot langere tijdelijke stilleggingen en een stijgende vraag naar herstellingen. Voor alle nieuwe activa voeren we een grondige beoordeling uit van de veerkracht bij potentiële klimaatgerelateerde risico's.

Onze huidige preventieve maatregelen worden als voldoende beschouwd en worden hieronder beschreven.

Om de risico's van **hittegolven** aan te pakken, hebben we verschillende acties ondernomen om het elektriciteitsverbruik voor koeling te verminderen. Onze projecten voor energie-efficiëntie omvatten onder meer het verminderen van de afhankelijkheid van airconditioning door oplossingen zoals vrije koeling en modernisering van de apparatuur. De netwerkapparatuur werd ook geüpgraded om effectief te kunnen werken bij hogere temperaturen.

Onze ventilatiesystemen zijn ontworpen om pieken tot 40 °C aan te kunnen. Ze zijn tot 60 dagen per jaar bestand tegen hete periodes (maximale dagtemperatuur > 30 °C). De huidige weerpatronen in België blijven ruim binnen deze grenzen. Bovendien zijn er alarmsystemen die waarschuwen als temperatuur gerelateerde waarden deze grenzen naderen of overschrijden.

Om extreme weersomstandigheden proactief te beheren, omvat onze aanpassingsstrategie maatregelen die bij mogelijke onderbrekingen onze activiteiten de hoogste mate van veerkracht verlenen. Het Business Continuity System omvat proces flows voor preventie, bescherming en disaster recovery, gecoördineerd door ons Proximus Emergency Response Team (PERT). Deze processen omvatten de stappen voor het herstellen van essentiële functies die tijdelijk verstoord zijn. Ze specificeren de rollen en verantwoordelijkheden bij kritieke impact op onze infrastructuur. Hersteloplossingen zijn gedefinieerd voor een breed scala aan activagroepen en zijn onmiddellijk beschikbaar in geval van extreme weersomstandigheden.

Er zijn geen specifieke prestatie-indicatoren voor aanpassing aan de klimaatverandering.

EU-taxonomie

Inleiding tot de EU-taxonomie

De EU-taxonomie is een classificatiesysteem dat activiteiten oplijst die als ecologisch duurzaam kunnen worden aanzien en die de basis vormen van het actieplan 'Duurzame groei financieren' ter ondersteuning van de Europese Green Deal. Door een gemeenschappelijke taal voor duurzame activiteiten te bieden, wil de EU-taxonomie kapitaalstromen heroriënteren in de richting van de overgang naar een koolstofarme, veerkrachtige en duurzame samenleving.

De ICT-sector, die wordt gedefinieerd als de bedrijfstakken die 'als doel hebben de elektronische verwerking en communicatie van informatie mogelijk te maken of uit te voeren', valt gedeeltelijk onder de taxonomieverordening door de relatieve omvang van de ICT-sector binnen de economie en meer bepaald de rol die datacenters spelen door hun aanzienlijke energieverbruik.

Als cruciale speler in de mitigatie van de klimaatverandering loopt Proximus voorop wat duurzame investeringen betreft, meer bepaald via zijn uitrol van fiber- en 5G-netwerken. Toch laat het beperkte toepassingsgebied van de huidige taxonomie, waarvan de kernactiviteiten van de telecomsector uitgesloten zijn, niet toe om te belichten hoe onze activiteiten en inspanningen bijdragen tot een duurzamere samenleving, zoals uitgelegd in de subrubriek over het klimaattransitieplan van Proximus.

Resultaat van de toepasselijkheid en afstemming op de EU-taxonomie

In het algemeen heeft Proximus, net als zijn sectorgenoten, slechts weinig activiteiten die in aanmerking komen, omdat de EU-taxonomie de telecomnetwerken op cruciale wijze uitsluit van de beoogde activiteiten.

De Proximus Groep publiceert financiële KPI's voor het boekjaar 2024 met betrekking tot de in aanmerking komende en afgestemde omzet, CapEx en OpEx van economische activiteiten die als duurzaam worden gekwalificeerd volgens Verordening (EU) 2020/852 van het Europees Parlement en de Raad van 18 juni 2020 betreffende de totstandbrenging van een kader ter bevordering van duurzame beleggingen binnen de Europese Unie en de bijlagen daarbij, evenals gedelegeerde handelingen, gericht op zes doelstellingen:

- klimaatmitigatie;
- klimaatadaptatie;
- duurzaam gebruik en bescherming van water en mariene hulpbronnen;
- transitie naar een circulaire economie;
- preventie en bestrijding van verontreiniging;
- bescherming en herstel van biodiversiteit en ecosystemen.

Na een gedetailleerde beoordeling van de economische activiteiten van de Proximus Groep hebben we de omzet, CapEx en OpEx geïdentificeerd die verband houden met in aanmerking komende activiteiten. De onderstaande tabel vat het resultaat van deze oefening samen en toont dat de omzet, CapEx en OpEx in beperkte mate in aanmerking komen in vergelijking met de cijfers van de Groep. Deze enkele in aanmerking komende activiteiten zijn echter niet afgestemd op de EU-taxonomie, aangezien de Proximus Groep momenteel niet voldoet aan een aantal technische beoordelingscriteria.

KPI's van de EU-taxonomie	Totaal 2024 (€ M) ¹²	In aanmerking komend (%)	Afgestemd (%)
Omzet¹³	6.376	2%	0%
CapEx	1.355	7%	0%
OpEx	323	21%	0%

De resultaten van de oefening over het in aanmerking komen voor en de afstemming op de EU tonen aan dat de Proximus Groep voor deze aspecten eerder in lijn is met de marktnormen. Toch blijven de kernactiviteiten voor het leveren van telecommunicatiediensten momenteel buiten de scope van de gedelegeerde handelingen van de Europese Commissie.

Proximus is vastbesloten om zijn duurzaamheidsambities te blijven nastreven via tal van initiatieven, zoals de uitrol van energie-efficiënte en toekomstzekere telecomnetwerken, die op hun beurt onze klanten in staat zullen stellen om energie-efficiëntiewinst te realiseren voor hun eigen activiteiten.

Gedetailleerde beoordeling van materiële activiteiten

In vergelijking met het Jaarverslag 2023 heeft Proximus een gedetailleerde evaluatie uitgevoerd van de economische activiteiten van de Groep om beter te bepalen welke activiteiten in aanmerking komen en de afstemming uit te breiden door belangrijke financiële kerncijfers (omzet/CapEx/OpEx) te koppelen aan activiteiten die in aanmerking komen voor boekjaar 2024, zoals weergegeven in de drie gedetailleerde tabellen hieronder.

Vorig jaar richtten we ons nog op de eerste twee doelstellingen en hanteerden we een materialiteitsbenadering, wat ertoe leidde dat we 0% van de activiteiten als in aanmerking komend rapporteerden voor elk van de drie KPI's. Dit jaar hebben we onze materialiteitsdrempel voor de toepasselijkheidsanalyse laten vallen en zijn we dieper ingegaan op de screening van activiteiten, met name voor de nieuwe doelstelling rond circulaire economie. Hierdoor is het percentage van activiteiten dat in aanmerking komt, gestegen.

Om ervoor te zorgen dat de activiteiten volledig in aanmerking komen, heeft Proximus een aanpak met meerdere stappen gebruikt. Eerst en vooral heeft Proximus de activiteiten geïdentificeerd die kunnen bijdragen aan de doelstellingen van de EU-taxonomie. Vervolgens werd de aard van de activiteiten van de Proximus Groep vergeleken met de beschrijving in de EU-taxonomie. Tot slot werden als laatste controle de bestaande publicaties van sectorgenoten geëvalueerd. Tijdens de beoordeling hanteerde Proximus het vierogenprincipe om ervoor te zorgen dat verschillende stakeholders betrokken waren bij de validatie van de EU-taxonomieactiviteiten, waaronder interne businessunits (owners/experts) en de teams van Finance en Sustainability.

Daarbij werden elf economische activiteiten in de zin van de EU-taxonomie aangemerkt als in aanmerking komend. Deze activiteiten hebben betrekking op (1) klimaatmitigatie om de oorzaken van de klimaatverandering te milderen, (2) klimaatadaptatie om de effecten van de klimaatverandering aan te pakken of (3) de transitie naar een circulaire economie. De activiteiten zijn in kaart gebracht op basis van de gedetailleerde beschrijvingen in de verordening:

- ¹² Meer informatie is te vinden in het hoofdstuk 'Geconsolideerde jaarrekening'. De benadering voor de EU Taxonomy OpEx KPI verdient speciale aandacht om te voldoen aan de Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2178 van de Commissie van 6 juli 2021, aangezien hierin wordt gespecificeerd dat de in aanmerking genomen OpEx-perimeter de directe niet-gekapitaliseerde kosten moet 'dekken die betrekking hebben op onderzoek en ontwikkeling, gebouw renovatiemaatregelen, leasing op korte termijn, onderhoud en reparatie, en alle andere directe uitgaven in verband met het dagelijkse onderhoud van de activa van de materiële vaste activa door de onderneming of door derden, materiële vaste activa door de onderneming of door derden aan wie activiteiten zijn uitbesteed, die noodzakelijk zijn of die nodig zijn om de voortdurende en effectieve werking van deze activa te garanderen'. Aangezien we niet de granulariteit van de gegevens hebben om precies aan deze definitie te voldoen en om alle gedetailleerde informatie in de rapportagesjablonen op te nemen, hebben we gekozen voor een voorzichtige aanpak waarbij we rapporteren over uitgavencategorieën die met hoge betrouwbaarheid overeenkomen met deze definities: meestal onderhoud voor niet-werknemers en leasing op korte termijn. We hebben meer uitgaven gerelateerd aan deze taxonomieactiviteiten, maar we kunnen de benodigde gegevens niet isoleren om ze in onze rapportage op te nemen. We zullen het komende jaar beoordelen hoe we de granulariteit van onze EU-taxonomierapportage kunnen verbeteren in overeenstemming met de toekomstige ontwikkelingen van de vereisten.
- ¹³ De inkomsten uit afvalverkoop bedragen 1,1 miljoen euro in 2024 en worden geclassificeerd als 'overige inkomsten'. Deze bijdrage aan de circulaire economie wordt daarom niet weerspiegeld in het % subsidiabele activiteiten dat wordt berekend op de omzet van de Groep (exclusief 'overige inkomsten').

Taxonomie-activiteit	Activiteit van Proximus	Mitigatie van de klimaatverandering	Aanpassing aan de klimaatverandering	Water en mariene hulpbronnen	Circulaire economie	Preventie van vervuiling	Bio-diversiteit
6.5 Vervoer met motorfietsen, personenauto's en lichte bedrijfsvoertuigen	Vloot	✓					
7.3 Installatie, onderhoud en reparatie van energie-efficiënte uitrusting	HVAC-systemen, warmtepompen, batterijmanagement-systemen (BMS) en thermische isolatie	✓	✓				
5.1 Reparatie, renovatie en herproductie	Opgeknapte toestellen				✓		
5.5 Product-als-een-dienst en andere circulaire gebruiks- en resultaatgerichte diensten-modellen	Leasing van CPE's				✓		
8.1. Gegevensverwerking, hosting en bijbehorende activiteiten	Datacenters	✓	✓				
7.4 Installatie, onderhoud en reparatie van oplaadstations voor elektrische voertuigen in gebouwen	Laadstations voor elektrische voertuigen	✓	✓				
8.2. Gegevensgestuurde oplossingen voor broeikasgasemissiereducties	IoT-activiteiten	✓					
7.6 Installatie, onderhoud en reparatie van technologieën op het gebied van hernieuwbare energie	Zonnepanelen	✓	✓				
6.15 Infrastructuur voor koolstofarm wegvervoer en openbaar vervoer	Laadstations voor elektrische voertuigen	✓	✓				
5.4 Verkoop van tweedehands goederen	Voor verkoop opgeknapte mobiele toestellen				✓		
6.4 Werking van persoonlijke mobiliteitsmiddelen, fietslogistiek	Fietsverhuur	✓					

Opmerking voor activiteiten die een impact hebben op het klimaat: de belangrijkste impact van deze activiteiten ligt bij klimaatmitigatie, terwijl de impact op klimaatadaptatie secundair is. Om een potentiële dubbele telling te vermijden, worden de financiële cijfers met betrekking tot klimaatimpacterende activiteiten volledig toegeschreven aan klimaatmitigatie.

Gedetailleerde hypothesen voor de activiteiten die in aanmerking werden genomen:

- Activiteit 6.5 focust op uitgaven voor 'het aankopen, financieren, huren, leasen en exploiteren van (a) voertuigen voor personenvervoer en (b) voertuigen voor goederenvervoer (tot 3,5 t)'. Proximus beschikt over een leasewagenpark bestaande uit (1) bedrijfswagens en (2) kleine bestelwagens (lichte voertuigen) gebruikt door de technische teams voor bezoeken ter plaatse.
- Activiteit 7.3 focust op uitgaven voor 'afzonderlijke renovatiemaatregelen die bestaan in de installatie, het onderhoud of de reparatie van energie-efficiënte uitrusting'. Proximus investeert in (1) natuurlijke koeling van het netwerk (free cooling), (2) de vervanging van hoogspanningscabines en omvormers, (3) GTMC, (4) de installatie en het onderhoud van warmtepompen, (5) BMS en (6) thermische isolatie. Deze uitgaven zijn gericht op het vervangen of onderhouden van bestaande energie-efficiënte uitrusting om de energie-efficiëntie te verhogen of toekomstige kosten te verlagen.
- Activiteit 5.1 focust op 'het herstellen, renoveren en herfabriceren van goederen die al eerder voor hun beoogde doel zijn gebruikt door een klant'. Proximus besteedt de herstelling en renovatie van (1) mobiele en (2) vaste toestellen uit aan een externe partner. Voor de EU-taxonomie zijn de kosten voor renovatie gescheiden van de kosten voor opslag en verwerking.

- Activiteit 5.5 focust op 'klanten toegang bieden tot producten via servicemodellen, die gebruiksgerichte diensten zijn, waarbij het product nog steeds centraal staat, maar de provider eigenaar blijft en het product wordt geleased, gedeeld, gehuurd of gepoold.' Proximus koopt Customer Premise Equipment (CPE) en leaset die als een pakket aan de massamarkt. CPE omvat (1) modems, (2) decoders/settopboxen en (3) Wi-Fi Boosters. Omdat de omzet van de geleasede CPE moeilijk te isoleren is van de productbundel, wordt alleen de CapEx gerapporteerd. Daarnaast worden telecomterminals geleased aan professionele klanten.
- Activiteit 8.1 focust op 'gegevensverwerking, hosting en bijbehorende activiteiten'. Proximus rapporteert over hosting, housing en diensten voor gegevensverwerking. De datacenters van Proximus worden vooral gebruikt voor hosting, housing en diensten voor gegevensverwerking en worden vooral door externe leveranciers beheerd. Voor deze datacenters is de afstemming moeilijk te beoordelen. Daarnaast investeert Proximus in de upgrade van apparatuur en infrastructuur om aan hogere energie-efficiëntienormen te voldoen.
- Activiteit 7.4 focust op 'de installatie, het onderhoud en de reparatie van oplaadstations voor elektrische voertuigen in gebouwen en aan gebouwen verbonden parkeerplaatsen'. Proximus investeert in de installatie, het onderhoud en de reparatie van oplaadstations in de gebouwen van Proximus (oplaadstations voor de bestelwagens van technische teams). Oplaadstations bij medewerkers thuis zijn uitgesloten.
- Activiteit 8.2 focust op oplossingen die voornamelijk gericht zijn op het verstrekken van gegevens en analyses om broeikasgasemissiereducties mogelijk te maken, zoals bij de activiteiten van Proximus op het gebied van slimme gebouwen en meters. Net als de oplaadstations voor elektrische voertuigen zijn deze activiteiten nog relatief beperkt, maar ze maken ook deel uit van de strategische ambitie van Proximus en zullen naar verwachting de komende jaren aan belang winnen.
- Activiteit 7.6 focust op 'de installatie, het onderhoud en de reparatie van technologieën op het gebied van hernieuwbare energie, ter plaatse'. Proximus installeert zonnepanelen op de gebouwen van Proximus.
- Activiteit 6.15 focust op infrastructuur die emissievrij wegvervoer mogelijk maakt, wat volledig in lijn is met de pilootactiviteiten van Proximus voor externe oplaadstations voor elektrische voertuigen, waarbij ongebruikte straatkasten worden omgebouwd tot oplaadstations.
- Activiteit 5.4 focust op 'de verkoop van tweedehandsgoederen die al eerder voor hun beoogde doel zijn gebruikt door een klant (natuurlijke persoon of rechtspersoon), eventueel na reparatie, renovatie of herproductie', wat in lijn is met de verkoopactiviteiten van Proximus voor opgeknapte mobiele toestellen.
- Activiteit 6.4 richt zich op uitgaven met betrekking tot 'Verkoop, aankoop, financiering, leasing, verhuur en exploitatie van persoonlijke mobiliteits- of vervoersmiddelen waarbij de aandrijving afkomstig is van de fysieke activiteit van de gebruiker, van een nulmissiemotor of een mix van nulmissiemotor en fysieke activiteit. Daaronder valt ook het aanbieden van vrachtovervoersdiensten door middel van (vracht)fietsen'.

De kernactiviteiten van Proximus, d.w.z. telecom- en ICT-diensten, vallen buiten de huidige scope van de taxonomieverordening.

Elke in aanmerking komende activiteit werd beoordeeld en gekwantificeerd op relevante omzet/OpEx/CapEx-KPI's, samen met vertegenwoordigers van Finance en de business. Er is niet gewerkt met ramingen, maar er zijn soms benaderingen gebruikt om de definities van de taxonomie af te stemmen op interne gegevens. De financiële gegevens zijn zoveel mogelijk rechtstreeks afkomstig uit financiële systemen, aangevuld met enkele operationele systemen waar granulariteit vereist was, gezien de enge definities van de in aanmerking komende activiteiten. Het gedetailleerde proces werd ook gechallengeerd door een externe partij en vervolgens gedocumenteerd met het oog op reproduceerbaarheid, interne validatie en controleerbaarheid.

De in aanmerking komende activiteiten werden vervolgens getoetst aan de technische screeningcriteria (substantiële bijdrage, geen ernstige afbreuk doen aan de andere doelstellingen ('do no significant harm'-principe of DNSH) en minimumgaranties) en worden in dit stadium alle beschouwd als niet afgestemd, aangezien:

- De gegevens om de naleving van de technische beoordelingscriteria te garanderen (d.w.z. van leveranciers) niet gedetailleerd genoeg of nog niet beschikbaar zijn om een goede beoordeling uit te voeren. Gezien de relatieve immaterialiteit die blijkt uit de geschiktheidsbeoordeling voor alle drie de KPI's, verwijzen we naar de [specifieke Europese FAQ](#).
- Proximus als Groep gedeeltelijk in lijn is met de minimale waarborgen. De criteria met betrekking tot mensenrechten en corruptie, omkoping en afpersing worden nageleefd, maar extra inspanningen zijn nodig om Proximus volledig in overeenstemming te brengen met de andere voorwaarden van de minimale waarborgen.

Proximus zal in 2025 de dialoog met zijn leveranciers voortzetten om de benodigde gedetailleerde gegevens te verzamelen.

Milieu-doelstelling	EU-taxonomie-activiteit	Overeenkomstige activiteit van Proximus
CCM	6.5 Vervoer met motorfietsen, personenauto's en lichte bedrijfsvoertuigen	Activiteit 6.5 focust op uitgaven voor 'het aankopen, financieren, huren, leasen en exploiteren van (a) voertuigen voor personenvervoer en (b) voertuigen voor goederenvervoer (tot 3,5 t)'. Proximus beschikt over een leasewagenpark bestaande uit (1) bedrijfswagens en (2) kleine bestelwagens (lichte voertuigen) gebruikt door de technische teams voor bezoeken ter plaatse.
CCM, CCA	7.3 Installatie, onderhoud en reparatie van energie-efficiënte uitrusting	Activiteit 7.3 focust op uitgaven voor 'afzonderlijke renovatiemaatregelen die bestaan in de installatie, het onderhoud of de reparatie van energie-efficiënte-uitrusting'. Proximus investeert in (1) natuurlijke koeling van het netwerk (free cooling), (2) de vervanging van hoogspanningscabines en omvormers, (3) GTMC, (4) de installatie en het onderhoud van warmtepompen, (5) BMS en (6) thermische isolatie. Deze uitgaven zijn gericht op het vervangen of onderhouden van bestaande energie-efficiënte-uitrusting om de energie-efficiëntie te verhogen of toekomstige kosten te verlagen.
CE	5.1 Reparatie, renovatie en herproductie	Activiteit 5.1 focust op 'het herstellen, renoveren en herfabriceren van goederen die al eerder voor hun beoogde doel zijn gebruikt door een klant'. Proximus besteedt de herstelling en renovatie van (1) mobiele en (2) vaste toestellen uit aan een externe partner. Voor de EU-taxonomie zijn de kosten voor renovatie gescheiden van de kosten voor opslag en verwerking.
CE	5.5 Product as a Service en andere circulaire gebruiksen resultaatgerichte servicemodellen	Activiteit 5.5 focust op 'klanten toegang bieden tot producten via servicemodellen, die gebruiksgerichte diensten zijn, waarbij het product nog steeds centraal staat, maar de provider eigenaar blijft en het product wordt geleased, gedeeld, gehuurd of gepoold'. Proximus koopt Customer Premise Equipment (CPE) en leaset die als een pakket aan de massamarkt. CPE omvat (1) internetboxen, (2) TV Boxen/settopboxen en (3) Wi-Fi Boosters. Omdat de omzet van de geleasede CPE moeilijk te isoleren is van de productbundel, wordt alleen de CapEx gerapporteerd. Daarnaast worden telecomterminals geleased aan professionele klanten.
CCM, CCA	8.1 Gegevensverwerking, hosting en bijbehorende activiteiten	Activiteit 8.1 focust op 'gegevensverwerking, hosting en bijbehorende activiteiten'. Proximus rapporteert over hosting, housing en diensten voor gegevensverwerking. De datacenters van Proximus worden vooral gebruikt voor hosting, housing en diensten voor gegevensverwerking en worden vooral door externe leveranciers beheerd. Voor deze datacenters is de afstemming moeilijk te beoordelen. Daarnaast investeert Proximus in de upgrade van apparatuur en infrastructuur om aan hogere energie-efficiëntienormen te voldoen.
CCM, CCA	7.4 Installatie, onderhoud en reparatie van oplaadstations voor elektrische voertuigen in gebouwen	Activiteit 7.4 focust op 'de installatie, het onderhoud en de reparatie van oplaadstations voor elektrische voertuigen in gebouwen en aan gebouwen verbonden parkeerplaatsen'. Proximus investeert in de installatie, het onderhoud en de reparatie van oplaadstations in de gebouwen van Proximus (oplaadstations voor de bestelwagens van technische teams). Oplaadstations bij medewerkers thuis zijn uitgesloten.
CCM	8.2 Gegevensgestuurde oplossingen voor broeikasgasemissiereducties	Activiteit 8.2 focust op oplossingen die voornamelijk gericht zijn op het verstrekken van gegevens en analyses om broeikasgasemissiereducties mogelijk te maken, zoals bij de activiteiten van Proximus op het gebied van slimme gebouwen en meters. Net als de oplaadstations voor elektrische voertuigen zijn deze activiteiten nog relatief beperkt, maar ze maken ook deel uit van de strategische ambitie van Proximus en zullen naar verwachting de komende jaren aan belang winnen.
CCM, CCA	7.6 Installatie, onderhoud en reparatie van technologieën op het gebied van hernieuwbare energie	Activiteit 7.6 focust op 'de installatie, het onderhoud en de reparatie van technologieën op het gebied van hernieuwbare energie, ter plaatse'. Proximus installeert zonnepanelen op de gebouwen van Proximus.
CCM, CCA	6.15 Infrastructuur voor koolstofarm wegvervoer en openbaar vervoer	Activiteit 6.15 focust op infrastructuur die emissievrij wegvervoer mogelijk maakt, wat volledig in lijn is met de activiteiten van Proximus voor externe oplaadstations voor elektrische voertuigen, waarbij ongebruikte straatkasten worden omgebouwd tot oplaadstations.
CE	5.4 Verkoop van tweedehands goederen	Activiteit 5.4 focust op 'de verkoop van tweedehandsgoederen die al eerder voor hun beoogde doel zijn gebruikt door een klant (natuurlijke persoon of rechtspersoon), eventueel na reparatie, renovatie of herproductie', wat in lijn is met de verkoopactiviteiten van Proximus voor opgeknapte mobiele toestellen.
CCM	6.4 Exploitatie van persoonlijke mobiliteitsmiddelen, fietslogistiek	Activiteit 6.4 richt zich op uitgaven in verband met 'Verkoop, aankoop, financiering, leasing, verhuur en exploitatie van persoonlijke mobiliteits- of transportmiddelen waarbij de aandrijving afkomstig is van de fysieke activiteit van de gebruiker, van een nulemissiemotor of een mix van nulemissiemotor en fysieke activiteit. Daaronder valt ook het aanbieden van vrachtvervoersdiensten door middel van (vracht)fietsen'.

* CCM verwijst naar Matiging van Klimaatverandering, CCA verwijst naar Aanpassing aan Klimaatverandering, CE verwijst naar Circulaire Economie.

Vooruitzichten

Zoals gedetailleerd in het duurzaamheidshoofdstuk ondernemen we doortastende acties om de overgang naar een duurzame samenleving te ondersteunen. De Proximus Groep publiceert in zijn huidige jaarverslag nu ook duidelijke duurzaamheidsgegevens, zoals vereist door de recent ingevoerde Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

Ongeacht het feit dat de economische activiteiten van de Proximus Groep volgens de EU-taxonomieverordening slechts in beperkte mate in aanmerking komen en ondanks de afwezigheid van zijn kernactiviteiten binnen dit kader, zijn we ervan overtuigd dat de telecomsector en zijn netwerkinfrastructuur van cruciaal belang zijn voor de ontwikkeling van oplossingen voor klimaatmitigatie, zowel voor onze klanten als voor de samenleving.

Activiteiten in verband met kernenergie

De onderneming verricht, financiert of heeft blootstellingen aan onderzoek, ontwikkeling, demonstratie en uitrol van innovatieve installaties voor elektriciteitsopwekking die energie produceren uit nucleaire processen met een minimum aan afval van de splijtstofcyclus.	NEE
De onderneming verricht, financiert of heeft blootstellingen aan de bouw en veilige exploitatie van nieuwe nucleaire installaties voor de productie van elektriciteit of proceswarmte, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, met gebruikmaking van de beste beschikbare technologieën.	NEE
De onderneming verricht, financiert of heeft blootstellingen aan de veilige exploitatie van bestaande nucleaire installaties die elektriciteit of proceswarmte produceren, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof uit kernenergie, alsook verbetering van de veiligheid daarvan.	NEE

Activiteiten in verband met fossiel gas

De onderneming verricht, financiert of heeft blootstellingen aan de bouw of exploitatie van installaties voor elektriciteitsopwekking die elektriciteit produceren uit fossiele gasvormige brandstoffen.	NEE
De onderneming verricht, financiert of heeft blootstellingen aan de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmte-/koudekrachtkoppeling met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen.	NEE
De onderneming verricht, financiert of heeft blootstellingen aan de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmteopwekking die warmte/koude produceren met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen.	NEE

Aandeel omzet uit producten of diensten die verband houden met op taxonomie afgestemde economische activiteiten - rapportage over jaar 2024

Boekjaar 2024	Jaar			Criteria inzake substantiële bijdrage						GEAD-criteria ('geen ernstige afbreuk doen aan') (h)									
Economische activiteiten (1)	Code (a) (2)	Omzet (3)	Aandeel omzet, jaar N (4)	Klimaatmitigatie (5)	Klimaatadaptatie (6)	Water (7)	Circulaire economie (8)	Verontreiniging (9)	Biodiversiteit (10)	Klimaatmitigatie (11)	Klimaatadaptatie (12)	Water (13)	Circulaire economie (14)	Verontreiniging (15)	Biodiversiteit (16)	Minimumgaranties (17)	Aandeel van op taxonomie afgestemde (A.1) of ervoor in aanmerking komende (A.2) omzet, jaar N-1 (18)	Categorie faciliterende activiteit (19)	Categorie transitieondersteunende activiteit (20)
Tekst		Valuta	%	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	%	E	T

A. ACTIVITEITEN DIE IN AANMERKING KOMEN VOOR DE TAXONOMIE

A.1. Ecologisch duurzame activiteiten (afgestemd op de taxonomie)

Omzet van milieuduurzame activiteiten (afgestemd op taxonomie) (A.1)	€ O	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	N	N	N	N	N	N	N	€ O		
Waarvan Inschakelen	€ O	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	N	N	N	N	N	N	N	€ O	E	
Waarvan Overgang	€ O	0%	0%							N	N	N	N	N	N	N	€ O		T

A.2 Activiteiten die wel in aanmerking komen voor de Taxonomie maar niet duurzaam zijn voor het milieu (niet op de Taxonomie afgestemde activiteiten) (g)

				EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)										
5.4 Verkoop van tweedehands goederen	CE 5.4	€ 0,1M	0%	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL								0%		
5.5 Product-as-a-service en andere circulaire gebruiks- en resultaatgerichte servicemodellen	CE 5.5	€ 82,9M	1,30%	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL								0%		
6.15 Infrastructuur voor koolstofarm wegvervoer en openbaar vervoer	CCM 6.15	€ 0,04M	0%	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0%		
8.1 Gegevensverwerking, hosting en bijbehorende activiteiten	CCM 8.2	€ 5,9M	0,09%	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0%		
8.2 Gegevensgestuurde oplossingen voor broeikas-gasemissiereducties	CCM 8.2	€ 50,2M	0,79%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0%		
Omzet van activiteiten die in aanmerking komen voor de Taxonomie maar niet duurzaam zijn voor het milieu (niet op de Taxonomie afgestemde activiteiten) (A.2)		€ 139,2M	2,18%	0,88%	0%	0%	1,30%	0%	0%								0%		
A. Omzet van activiteiten die in aanmerking komen voor taxonomie (A.1+A.2)		€ 139,2M	2,18%	0,88%	0%	0%	1,30%	0%	0%								0%		

B. TAXONOMIE NIET-SUBSIDIEBARE ACTIVITEITEN

Omzet van taxonomie niet-subsidiebare activiteiten	€ 6,237M	97,82%																	
TOTAAL	€ 6,376M	100%																	

Aandeel CapEx uit producten of diensten die verband houden met op taxonomie afgestemde economische activiteiten - rapportage over jaar 2024

Boekjaar 2024	Jaar			Criteria inzake substantiële bijdrage						GEAD-criteria ('geen ernstige afbreuk doen aan') (h)									
Economische activiteiten (1)	Code (a) (2)	CapEx (3)	Aandeel omzet, jaar N (4)	Klimaatmitigatie (5)	Klimaatadaptatie (6)	Water (7)	Circulaire economie (8)	Verontreiniging (9)	Biodiversiteit (10)	Klimaatmitigatie (11)	Klimaatadaptatie (12)	Water (13)	Circulaire economie (14)	Verontreiniging (15)	Biodiversiteit (16)	Minimumgaranties (17)	Aandeel van op taxonomie afgestemde (A.1) of ervoor in aanmerking komende (A.2) omzet, jaar N-1 (18)	Categorie faciliterende activiteit (19)	Categorie transitieondersteunende activiteit (20)
Tekst		Valuta	%	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	%	E	T

A. ACTIVITEITEN DIE IN AANMERKING KOMEN VOOR DE TAXONOMIE

A.1. Ecologisch duurzame activiteiten (afgestemd op de taxonomie)

CapEx van milieuduurzame activiteiten (afgestemd op taxonomie) (A.1)	€ 0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	N	N	N	N	N	N	N	€ 0		
Waarvan Inschakelen	€ 0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	N	N	N	N	N	N	N	€ 0	E	
Waarvan Overgang	€ 0	0%	0%							N	N	N	N	N	N	N	€ 0		T

A.2 Activiteiten die wel in aanmerking komen voor de Taxonomie maar niet duurzaam zijn voor het milieu (niet op de Taxonomie afgestemde activiteiten) (g)

				EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)										
7.3 Installatie, onderhoud en reparatie van energie-efficiënte apparatuur	CCM 7.3	€ 7,8 M	0,58%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0%		
5.5 Product-as-a-service en andere circulaire gebruiks- en resultaatgerichte servicemodellen	CE 5.5	€ 80,2 M	5,92%	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL								0%		
8.1 Gegevensverwerking, hosting en bijbehorende activiteiten	CCM 8.1	€ 4,3 M	0,32%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0%		
7.4 Installatie, onderhoud en reparatie van oplaadpunten voor elektrische voertuigen in gebouwen	CCM 7.4	€ 0,5 M	0,04%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0%		
7.6 Installatie, onderhoud en reparatie van hernieuwbare energietechnologieën	CCM 7.6	€ 1,4 M	0,10%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0%		
CapEx van activiteiten die in aanmerking komen voor de Taxonomie maar niet duurzaam zijn voor het milieu (niet op de Taxonomie afgestemde activiteiten) (A.2)		€ 94,3 M	6,96%	1,04%	0%	0%	5,92%	0%	0%								0%		
A. CapEx van activiteiten die in aanmerking komen voor taxonomie (A.1+A.2)		€ 94,3 M	6,96%	1,04%	0%	0%	5,92%	0%	0%								0%		

B. TAXONOMIE NIET-SUBSIDIALE ACTIVITEITEN

CapEx van taxonomie niet-subsidiabele activiteiten	€ 1.261 M	93,04%																	
TOTAAL	€ 1.355 M	100%																	

Aandeel OpEx uit producten of diensten die verband houden met op taxonomie afgestemde economische activiteiten - rapportage over jaar 2024

Boekjaar 2024	Jaar			Criteria inzake substantiële bijdrage						GEAD-criteria ('geen ernstige afbreuk doen aan') (h)									
Economische activiteiten (1)	Code (a) (2)	OpEx (3)	Aandeel omzet, jaar N (4)	Klimaatmitigatie (5)	Klimaatadaptatie (6)	Water (7)	Circulaire economie (8)	Verontreiniging (9)	Biodiversiteit (10)	Klimaatmitigatie (11)	Klimaatadaptatie (12)	Water (13)	Circulaire economie (14)	Verontreiniging (15)	Biodiversiteit (16)	Minimumgaranties (17)	Aandeel van op taxonomie afgestemde (A.1.) of ervoor in aanmerking komende (A.2.) omzet, jaar N-1 (18)	Categorie faciliterende activiteit (19)	Categorie transitieondersteunende activiteit (20)
Tekst		Valuta	%	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	Y; N; N/ EL (b) (c)	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	%	E	T

A. ACTIVITEITEN DIE IN AANMERKING KOMEN VOOR DE TAXONOMIE

A.1. Ecologisch duurzame activiteiten (afgesteld op de taxonomie)

OpEx van milieuduurzame activiteiten (afgesteld op taxonomie) (A.1)	€ O	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	N	N	N	N	N	N	N	€ O		
Waarvan Inschakelen	€ O	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	N	N	N	N	N	N	N	€ O	E	
Waarvan Overgang	€ O	0%	0%							N	N	N	N	N	N	N	€ O		T

A.2 Activiteiten die wel in aanmerking komen voor de Taxonomie maar niet duurzaam zijn voor het milieu (niet op de Taxonomie afgestemde activiteiten) (g)

				EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)	EL; N/ EL (f)										
6.5 Vervoer per motorfiets, personenauto en lichte bedrijfsvoertuigen	CCM 6.5	€ 40,8 M	12,63%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0%		
7.3 Installatie, onderhoud en reparatie van energie-efficiënte apparatuur	CCM 7.3	€ 3,4 M	1,04%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0%		
6.4 Exploitatie van persoonlijke mobiliteitsmiddelen, fietslogistiek	CCM 6.4	€ 1,6 M	0,50%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0%		
7.6 Installatie, onderhoud en reparatie van hernieuwbare energietechnologieën	CCM 7.6	€ 0,04 M	0,01%	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0%		
5.1 Reparatie, renovatie en herproductie	CE 5.1	€ 0,9 M ¹⁴	0,29%	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL								0%		
8.1 Gegevensverwerking, hosting en bijbehorende activiteiten	CCM 8.1	€ 19,7 M	6,09%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0%		
OpEx van activiteiten die in aanmerking komen voor de Taxonomie maar niet duurzaam zijn voor het milieu (niet op de Taxonomie afgestemde activiteiten) (A.2)		€ 66,4 M	20,55%	20,27%	0%	0%	0,29%	0%	0%								0%		
A. OpEx van activiteiten die in aanmerking komen voor de Taxonomie (A.1+A.2)		€ 66,4 M	20,55%	20,27%	0%	0%	0,29%	0%	0%								0%		

B. TAXONOMIE NIET-SUBSIDIALE ACTIVITEITEN

OpEx van taxonomie niet-subsidiale activiteiten	€ 256,7 M	79,45%																	
TOTAAL	€ 323,2 M	100%																	

14 De meeste uitgaven in verband met onze renovatieactiviteiten worden niet als OpEx in onze jaarrekening geboekt en verschijnen daarom niet in dit rapportage-overzicht.

Circulaire economie en afval

Context

Het verschuiven van onze bedrijfsmodellen in de richting van een circulaire economie is cruciaal voor de toekomstzekerheid van ons bedrijf en essentieel om net zero te bereiken. Dit is des te belangrijker gezien de beperkte beschikbaarheid van grondstoffen en de uiteenlopende impact van afvalproductie.

Een circulaire economie richt zich op het delen, leasen, hergebruiken, herstellen, opknappen en recycleren van materialen en producten, zodat hun levenscyclus zo lang mogelijk wordt verlengd. Dit vermindert de milieueffecten van het gebruik ervan, minimaliseert afval en voorkomt de vrijgave van gevaarlijke stoffen in alle stadia van hun levenscyclus.

Naast het minimaliseren van het gebruik van nieuwe grondstoffen, biedt het omarmen van de principes van de circulaire economie de mogelijkheid om meer waarde te creëren. Dit gebeurt door de koolstofvoetafdruk te verlagen, de kosten structureel te verlagen en zelfs nieuwe inkomstenstromen te genereren.

Scope

Dit thema wordt behandeld en gerapporteerd op groepsniveau, met nadruk op de activiteiten in de thuismarkten. Circulariteit en afvalbeheer zijn namelijk vooral materieel voor hardware-elementen binnen onze eigen netwerken of bij klanten in onze thuismarkten. We richten ons op end-to-end beheer van toestellen en hardware, van ecodesign tot het einde van de levensduur.

Onze impacts, risico's en opportuniteiten

Onze communicatie- en digitale diensten zijn sterk afhankelijk van netwerkhardware en gebruikersapparatuur. Tijdens hun productieproces worden verschillende schaarse grondstoffen gebruikt, en tijdens de gebruiksfase verbruiken ze energie. Deze afhankelijkheid heeft een negatieve invloed op zowel de klimaatverandering als de beschikbaarheid van grondstoffen.

Daarnaast maakt de telecomsector vaak gebruik van klantwervingsmodellen, zoals promotieaanbiedingen die hardware en abonnementen combineren, ook wel joint offers genoemd. Zo kan het aanbieden van een nieuwe smartphone bij een abonnement de klanten ertoe aanzetten om hun toestellen eerder te vervangen dan nodig is. Dit draagt bij aan de verspilling van grondstoffen en soms onnodige vervanging van hardware, ondanks de aanzienlijke hoeveelheid energie en grondstoffen die nodig zijn om deze toestellen te produceren.

Een smartphone bestaat bijvoorbeeld uit de volgende hoofdonderdelen (en bijbehorende grondstoffen): een behuizing (plastic), een scherm (europium, yttrium, terbium, gallium enz.), een batterij (lithium, kobalt, goud en gefluoreerde elektrolyt) en een printplaat (edelmetalen, zeldzame aardmetalen, plastic en glasvezel).

De toenemende vraag naar smartphones, eindapparatuur bij klanten en netwerkhardware verhoogt de druk op zeldzame of kritieke grondstoffen, waardoor een effectief beheer van de levenscyclus en e-waste uitdagender wordt.

Bovendien houdt het niet overschakelen op circulaire bedrijfsmodellen een **risico** in, zoals een toenemende afhankelijkheid van de beschikbaarheid van grondstoffen. Terwijl de wereldwijde vraag blijft stijgen, wordt de toegang tot bepaalde materialen steeds minder zeker en betaalbaar. Dit kan leiden tot frequentere en ernstigere tekorten aan grondstoffen of nieuwe componenten, wat een impact heeft op de toeleveringsketen van Proximus. Deze tekorten kunnen leiden tot hogere operationele kosten en kunnen gevolgen hebben voor de klantenervaring, zoals langere wachttijden voor installatie en reparatie.

De overstap naar circulaire modellen hangt ook af van de vraag en de bereidheid van de klant. Zware investeringen in refurbished toestellen kunnen bijvoorbeeld beperkte rendementen opleveren als de markt nog niet matuur genoeg is om ze te omarmen.

Er is ook **potentieel** om reparatie en terugname van toestellen uit te breiden naar professionele toestellen en naar meer netwerk materiaal. Dat kan leiden tot verdere kostenbesparingen of kan zelfs nieuwe omzetstromen creëren door wederverkoop.

Middelen en verantwoordelijkheden

Circulariteit wordt als een multidisciplinaire prioriteit behandeld, waarbij inspanningen van teams uit de business, de inkoopafdeling en duurzaamheidsspecialisten samenkomen. De verantwoordelijkheden zijn duidelijk afgebakend, in lijn met het operationele duurzaamheidsbeleid, met een primaire sponsor op niveau van het Proximus Leadership Squad (PLS) en een vervanger binnen de logistieke operaties. Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Algemene informatie'.

Zoals uitgelegd in het operationele duurzaamheidsbeleid, worden algemene roadmaps voor implementatie en de bijbehorende middelen gevalideerd op PLS-niveau.

De dialoog met onze leveranciers over circulariteit is van groot belang. Met sommige leveranciers gaan we rechtstreeks in gesprek en nemen we, waar van toepassing, circulariteitseisen op in onze Requests for Proposals (RFP). Met andere leveranciers, met name grootschalige fabrikanten van apparaten en regelgevende instanties, werken we via sectororganisaties, zoals GSMA, Connect Europe en JAC.

We maken geen specifieke cijfers bekend over vte's die werken aan circulariteitsinitiatieven, omdat deze activiteiten volledig zijn ingebed in bestaande projecten en teams. In plaats van circulariteit te behandelen als een op zichzelf staande uitdaging, integreren we het als een kernvereiste binnen onze bedrijfsvoering.

Strategische doelstellingen

Het toepassen van de principes van de circulaire economie is van vitaal belang voor het terugdringen van de wereldwijde uitstoot.

Het is dan ook onze ambitie om onze impact op het milieu te minimaliseren en de afhankelijkheid van schaarse grondstoffen te verminderen. Proximus streeft ernaar tegen 2030 een voorbeeld te zijn op het gebied van circulariteit. Hierbij richten we ons op het integreren van circulariteit in het ontwerpproces, het prioriteren van hergebruik, het optimaliseren van terugname, het herdefiniëren van innovatie en het bevorderen van ecosystemen en samenwerking binnen de toeleveringsketen.

Circulariteit integreren in het ontwerpproces	Hergebruik prioriteren	Terugwinningspercentages optimaliseren	Innovatie herdefiniëren	Ecosystemen en samenwerking binnen de toeleveringsketen bevorderen
We herdefiniëren producten en diensten door duidelijke circulaire ontwerpcriteria te implementeren, digitale en fysieke infrastructuren te optimaliseren, ons aanbod te vereenvoudigen en AI te gebruiken om onze middelen voortdurend te verbeteren.	Ons doel is om de levensduur en het nut van producten, infrastructuur en diensten te verlengen. We leggen de nadruk op refurbishment, breiden de mogelijkheden voor hergebruik uit en optimaliseren het onderhoud om de waarde op de lange termijn te maximaliseren.	We streven naar het maximaliseren van de teruggewonnen waarde aan het einde van een levenscyclus of contract door eigendom te behouden, eenvoudige herstellingen mogelijk te maken en recyclageprocessen te optimaliseren.	We sturen systemische verandering aan en koppelen groei los van het gebruik van middelen door onze bedrijfspraktijken te herdefiniëren. We richten ons op het uitbreiden van diensten, het bevorderen van virtualisatie en het verkennen van gedeelde oplossingen om de afhankelijkheid van fysieke bronnen te verminderen.	We stimuleren verantwoorde praktijken in onze hele waardeketen, versnellen de verschuiving naar een volledig circulair ecosysteem, maken gebruik van sectorale coalities en pleiten voor circulaire praktijken bij beleidsmakers.

We hebben pragmatische maar ambitieuze doelstellingen geformuleerd die rechtstreeks zijn ingebed in de kernactiviteiten van onze businessunits, zodat circulariteit een integraal onderdeel wordt van onze dagelijkse activiteiten. Daarom zijn onze doelstellingen gestructureerd per operationeel domein: mobiele toestellen, vaste toestellen, netwerk en gebouwen.

Mobiele toestellen

Hoewel we geen controle hebben over de productie van mobiele toestellen, streven we onze circulaire ambities verder na door klanten aan te moedigen verouderde toestellen in te leveren. Dit stelt ons in staat ze te recyclen of opnieuw te gebruiken in ons gere refurbished aanbod. Daarnaast onderzoeken we alternatieve modellen voor klantenwerving en klantenbinding, zoals inruilaanbiedingen of opties

voor huur of pay-as-you-use. Hoewel we deze opties zorgvuldig afwegen tegen het risico van verminderde commerciële effectiviteit, zijn we vastbesloten om een drijvende kracht te worden achter de overgang naar een circulaire economie.

Vaste toestellen

Voor vaste toestellen voor de massamarkt zet Proximus in op ecodesign. Proximus ontwerpt zijn toestellen (zoals Internet Boxen, TV Boxen en Wi-Fi Boosters) zo dat ze energie-efficiënt zijn, minder grondstoffen verbruiken en gemakkelijk kunnen worden gerefurbished.

We breiden deze principes uit naar meer soorten hardware, waaronder apparatuur voor professionele klantendiensten en netwerkactiviteiten, ook al zijn de aantallen en omloopsnelheden hiervoor doorgaans lager.

Hoewel we zelf geen producten of hardware vervaardigen, spelen we een actieve rol in het beïnvloeden en aanmoedigen van onze leveranciers om meer circulaire praktijken toe te passen. Dit is belangrijk, aangezien we deels afhankelijk zijn van hun eigen vooruitgang: sommige verbeteringen op het gebied van circulariteit komen voort uit onze upstreamwaardeketen of sectorbrede initiatieven.

Nog belangrijker is dat we het ontwerp van onze eigen diensten voortdurend opnieuw evalueren, van de inkoop tot het einde van de levensduur. Onze inspanningen op het gebied van circulariteit hebben ook voordelen op andere gebieden. Initiatieven rond ecodesign hebben al geleid tot een lager energieverbruik van apparatuur bij klanten, wat bijdraagt aan energiebesparingen voor klanten en onze eigen scope 3-uitstoot vermindert. Daarnaast ondersteunen onze refurbishment activiteiten sociale inclusie door meer dan 100 aangepaste werkplekken te creëren.

Netwerk en gebouwen

Voor netwerken streven we ernaar om de netwerktransformatie een stap verder te brengen, volgens de principes die worden uitgelegd in ons transitieplan. Deze omvatten het delen van strategische netwerkinfrastructuur om redundantie te voorkomen bij de ontwikkeling van zware infrastructuur en het geleidelijk uitrollen van toekomstzekere fibernetwerken, terwijl we onze oude koperinfrastructuur geleidelijk uifaseren en terugwinnen¹⁵.

Voor gebouwen willen we kiezen voor maximale recyclage of hergebruik van bouwmaterialen, technische installaties of meubilair. Standaardisatie en modulariteit zullen ons ook helpen om een circulair model te volgen.

De vervolgens ontwikkelde roadmaps focussen op het benutten van directe kansen om middelen te optimaliseren, afval te verminderen en levenscycli te verlengen, terwijl we tegelijkertijd de flexibiliteit behouden om onze activiteiten en ons bedrijfsmodel aan te passen en te innoveren.

De doelstellingen zullen de komende jaren worden vertaald naar concrete targets.

Regelgeving op meerdere niveaus

De regelgeving rond circulariteit en afvalbeheer in de EU en België wordt gevormd door verschillende belangrijke kaders en initiatieven:

Op Europees niveau moeten we voldoen aan het EU Circular Economy Action Plan (CEAP - 2020), Waste from Electrical and Electronic Equipment (WEEE) (2003), de EU Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) rond rapportering over circulaire economie en afval - ESRS E5 (2023) en de EU Ecodesign for Sustainable Products Regulation (2024).

[Meer informatie is hier te vinden: Actieplan circulaire economie - Europese Commissie \(europa.eu\).](#)

¹⁵ Koperinfrastructuur verwijst naar het netwerk van koperkabels en aanverwante apparatuur dat gebruikt wordt voor telecommunicatienetwerken. Het uifaseren van het kopernetwerk laat Proximus toe om aanzienlijke operationele en energiebesparingen te realiseren. Het onderhoud en de exploitatie van kopernetwerken is duurder en energie-intensiever dan die van toekomstzekere fibernetwerken.

In België wordt het afvalbeleid grotendeels beheerd op regionaal niveau door Vlaanderen, Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Elk gewest heeft zijn eigen afvalbeheersplan en strategieën voor een circulaire economie. Op federaal niveau stemt België zijn beleid af op de EU richtlijnen en -verordeningen om ervoor te zorgen dat het nationale beleid de bredere EU doelstellingen op het vlak van circulariteit en duurzaamheid ondersteunt.

[Meer informatie is hier te vinden: Circulaire economie | België.be.](#)

Policy's

Proximus heeft reeds algemene policy's vertaald en geïmplementeerd om ervoor te zorgen dat de principes van circulariteit worden meegenomen door onze operationele teams: [de Milieupolicy van Proximus](#), [de Gedragscode van Proximus](#), [de Gedragscode voor Leveranciers](#) en [de Procurement Policy van Proximus](#).

Daarnaast hebben we meer specifieke richtlijnen voor medewerkers ontwikkeld, beschikbaar op ons intranet, en specifieke processen gedefinieerd die helpen om circulariteit in de praktijk te brengen voor de operationele teams. Een voorbeeld hiervan is het gedetailleerde retourproces voor vaste klantentoeestellen, dat ons in staat stelt oude toestellen terug te winnen. Dit proces is beschreven en beschikbaar voor klanten, technici en verkoopmedewerkers.

Actieplannen

De circulariteitsambities van de Proximus Groep dragen op verschillende niveaus bij aan een circulaire economie. Eerst en vooral geven we prioriteit aan diensten en platformen boven producten om groei te stimuleren, vooral dankzij onze internationale expansie. Voor onze activiteiten op de thuismarkten zetten we onze ambities voor een circulair model door binnen drie hoofddomeinen: mobiele toestellen, vaste toestellen en netwerk & gebouwen.

Mobiele toestellen

Proximus zamelde 128.002 mobiele toestellen in in 2023 en 140.587 in 2024, wat overeenkomt met 23% van de toestellen die op de markt werden gebracht (zie onderstaande tabel).

Dit werd bereikt door onze klanten aan te moedigen hun toestellen terug te brengen via communicatie en stimuleringscampagnes, zoals activeringscampagnes tijdens festivals.

Dit succes kan ook worden toegeschreven aan ons initiatief om klanten de mogelijkheid te bieden hun oude smartphones in te ruilen voor refurbishing of recyclage. De opgeknapte smartphones worden opnieuw te koop aangeboden. Smartphones die niet meer kunnen worden gebruikt, worden gerecycled door gecertificeerde partners, aangezien 90% van de materialen in mobiele telefoons gerecycled kan worden. Deze inspanningen worden voortgezet in 2025.

Voor bedrijven biedt Proximus leasingdiensten aan voor smartphones en tablets, waarmee we professionele klanten een meer circulaire 'as a service'-oplossing voorstellen.

Vaste toestellen

Wat betreft de consumentenmarkt hebben we al aanzienlijke vooruitgang geboekt.

Een recent voorbeeld met grote impact: sedert maart 2024 ontvangen onze Pickx-klanten geleidelijk een nieuwe Android TV Box, die 20-40% minder energie verbruikt dan eerdere modellen, afhankelijk van het gebruikspatroon (gebaseerd op leveranciersgegevens bevestigd door metingen van Proximus). Voor de verpakking gebruiken we 20% minder plastic en kiezen we voor gerecycleerde materialen. Omdat de TV Box veel kleiner is, past er bovendien 46% meer in een transportcontainer, wat de uitstoot door transport vermindert. Het magazine *Cable and Satellite International*, beter bekend als *CSI*, erkent jaarlijks de beste producten en initiatieven in onze sector. De CSI Award for Best Sustainable Initiative voor 2024 werd toegekend aan Proximus en Vantiva, als erkenning voor onze innovatieve inspanningen om onze ecologische voetafdruk te verbeteren. We zijn van plan oudere generaties TV Boxen geleidelijk uit te faseren.

Om de hoeveelheid elektronisch afval te verminderen, herstelt Proximus zijn toestellen, knapt ze op en hergebruikt ze. In zijn logistieke centrum in Courcelles kan Proximus nu 90% van zijn Internet Boxen en TV Boxen refurbishen en tot vier keer opnieuw in omloop brengen.

Voor de professionele markt breiden we ons 'as a service'-aanbod uit, wat betekent dat we apparatuur leasen in plaats van verkopen. We blijven eigenaar. Na gebruik nemen we de toestellen terug, knappen we ze op of recyclen we ze.

We knappen niet alleen onze toestellen op, we beperken ook het gebruik van papier en plastic in onze verpakkingen. Zo gebruiken we minder verpakkingsmateriaal voor kleinere toestellen en kiezen we voor gerecycleerd karton en inkt op plantaardige basis.

Netwerken

We ontwerpen en bouwen toekomstzekere netwerken met duurzaamheid en samenwerking als uitgangspunten. Door middel van samenwerkingsmodellen beperken we het totale verbruik van middelen tussen operatoren.

Door ons mobiele netwerk via MWing te consolideren en te delen met Orange Belgium, hebben we het aantal mobiele sites in 2024 met 16% verminderd in vergelijking met een scenario zonder samenwerking.

We beperken ook overbouw door ons netwerk open te stellen voor andere operatoren. Zo vermijden we dat we een parallel netwerk bouwen en dus dubbel zoveel middelen verbruiken. Hiertoe hebben we in 2024 een Memorandum of Understanding ondertekend met Wyre, samen met Telenet en Fiberklaar. Meer informatie is beschikbaar in de rubriek 'Het beste gigabitnetwerk in België uitrollen'.

We streven ernaar om verouderde infrastructuur uit te faseren om de efficiëntie van ons netwerk te optimaliseren. Fibertechnologieën hebben gemiddeld veel minder ruimte nodig dan koperinfrastructuur. Naarmate onze klanten overstappen naar fiber, kunnen we technische gebouwen uitfasen en straatkasten afkoppelen. Verwijderde netwerkkonderdelen worden hergebruikt op een andere locatie of opgeslagen voor toekomstig onderhoud, om herstelling en hergebruik in ons netwerk te maximaliseren. Waar mogelijk verwijderen we buiten gebruik gestelde koperkabels om ze te recyclen. In 2024 hebben we 517 ton koperkabels uit ons netwerk verzameld en gerecycleerd.

Gebouwen

Bij Proximus staan duurzaamheidsprincipes hoog op de agenda van het Real Estate- en Facilities- managementteam.

Een goed voorbeeld van hoe we deze principes in de praktijk willen toepassen, is ons huidige project voor de ontwikkeling van ons nieuwe hoofdkantoor. Door ons gebruik van kantoorruimte te optimaliseren, verlagen we zowel het energieverbruik als de kosten. Daarnaast hebben we gekozen voor een combinatie van nieuw, oud en gerenoveerd meubilair. Dezelfde principes worden nu verder uitgerold in onze andere grote administratieve gebouwen, met als doel alleen de ruimte te behouden die we echt nodig hebben en deze optimaal te gebruiken.

We hebben ook vooruitgang geboekt met de uitfasering van technische gebouwen, in combinatie met netwerkoptimalisatie en de overstap naar fiber.

Voor de gebouwen die we leasen, maken we bij elke contractonderhandeling gebruik van de gelegenheid om de eigenaar te challengen en duurzaamheidsclausules op te nemen, zodat we evolueren naar milieuvriendelijke gebouwen.

Tot slot vermelden we ook kleinere, symbolische acties met een beperkte impact, zoals het ontmoedigen van het gebruik van plastic flessen en bestek door onze medewerkers.

Afvalbeheer

Onze afdeling Facilities is verantwoordelijk voor het dagelijkse beheer van ons kantoor- en bedrijfsafval. Naast de inspanningen om het materiaalverbruik te verminderen, wordt ernaar gestreefd om het sorteergedrag van de medewerkers te verbeteren met afvaleilanden, recyclagezones en educatief materiaal. De gesorteerde afvalstromen, inclusief restafval, worden ingezameld op de locaties en verwerkt door gecontracteerde afvalverwerkingsbedrijven of door het Proximus-distributiecentrum van Proximus in het geval van refurbishment van elektronische apparaten.

Onze afdeling Value Recovery is verantwoordelijk voor de verwijdering en valorisatie van een aantal specifieke afvalstromen zoals overtollige voorraden, afval van ontmantelde technische installaties, teruggestuurde apparatuur van klanten en koperkabels. De valorisatie kan worden verkregen door doorverkoop of recyclage. Als er geen potentieel is voor doorverkoop, wordt het materiaal verwijderd en verwerkt door erkende partners.

Beide afdelingen werken samen met gecontracteerde afvalverwerkingsbedrijven die het afval verwerken en zorgen voor rapporten, maandelijkse facturen, certificaten en aanvullende informatie als input voor het berekenen van afvalstatistieken.

Prestaties

Scope van de rapportering

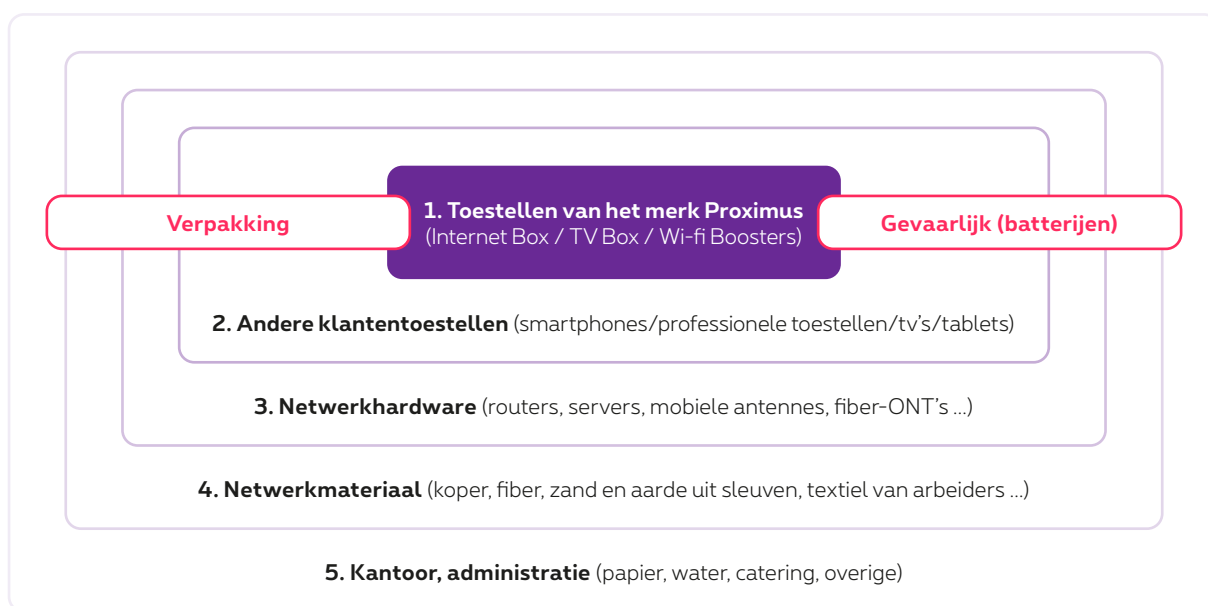
De circulaire economie heeft invloed op alle activiteiten, maar we richten onze kwantitatieve analyse van instroom/uitstroom op de gebieden met de grootste impact en waar we direct actie kunnen ondernemen. Daarom ligt onze primaire focus op de merkproducten van Proximus: Internet Boxen, TV Boxen en Wi-Fi Boosters.

We werken aan betere circulariteitsroadmaps en gaan in gesprek met belangrijke leveranciers om in de komende jaren informatie over instroom/uitstroom te verzamelen voor andere hardwarecategorieën, eerst voor smartphones en daarna ook voor courante toestellen voor professionele klanten en belangrijke netwerkinfrastructuur. Voor deze rapporteringscyclus zijn geen kwantitatieve gegevens over deze categorieën opgenomen, omdat deze informatie afhankelijk is van onze leveranciers en voor ons nog niet beschikbaar is, gezien de complexiteit van de informatiestromen die doorheen de hele waardeketen moeten worden opgezet. We hebben in dit stadium geen plannen om de instroom/uitstroom voor niet-kernactiviteiten, zoals bouw- en administratiegerelateerde materialen, volledig te kwantificeren.

De cijfers hieronder omvatten alle activiteiten van de Groep, die plaatsvinden in België en Luxemburg, waar we telecomactiviteiten uitvoeren met een directe relatie tot de eindgebruikers in de massamarkt.

Het verminderen van verpakkingsmateriaal in de hele toeleveringsketen en de volledige naleving van de regels voor het beheer van gevaarlijk afval (zoals batterijen) zijn twee andere aandachtspunten in onze circulariteitsinspanningen.

Onze afvalbeheersindicatoren zullen de volledige reikwijdte van alle activiteiten dekken, waarbij indien nodig extrapolaties worden gebruikt (in de onderstaande afbeelding).



Merk op dat de indicatoren voor instroom, uitstroom en afval geen betrekking hebben op de activiteiten van leveranciers in onze upstreamketen, noch op de activiteiten van onze onderaannemers.

Instroom van middelen

De meest relevante fysieke instromen voor onze eigen activiteiten zijn vaste klantentoeestellen vanwege hun relatief hoge volumes, snelle rotatie en onze invloed op het ontwerp, het bedrijfsmodel en het proces aan het einde van de levensduur. De evolutie op jaarbasis van de totale instroom van klantentoeestellen wordt aangestuurd door enerzijds het refurbishmentpercentage en de optimalisering van het ontwerp van nieuwe versies (vermindering van materiaalgebruik) en anderzijds de migratie naar de nieuwste versie en commercieel succes bij het aantrekken van nieuwe klanten (toename van materiaalgebruik). We werken ook aan het verhogen van het percentage gerecycleerd materiaal en duurzaam betrokken materiaal in onze nieuwe toestelmodellen voor klanten.

Voor deze rapporteringscyclus hebben we mobiele telefoons in onze indicatoren opgenomen, beperkt tot het totale instroomgewicht, aangezien alle andere indicatoren afhankelijk zijn van leveranciersgegevens die we nog niet hebben kunnen verzamelen, zoals hierboven uitgelegd. Informatie met betrekking tot netwerkmateriaal is nog niet beschikbaar voor ons, omdat die volledig afhankelijk is van informatiestromen doorheen de waardeketen die nog moeten worden geïmplementeerd. Het is een complex proces, omdat standaardisatie nog ontbreekt en veel spelers in de upstreamwaardeketen hun gegevens cascadegewijs moeten aanleveren. We zullen samenwerken met onze leveranciers, in directe interactie of door sectoroverkoepelende inspanningen, om deze informatie in de komende twee tot drie jaar beschikbaar te maken.

Gewicht instroom middelen (ton)	2023	2024
Internet Boxen	721	401
TV Boxen	115	130
Wi-Fi Boosters	142	166
Mobiele telefoons	216	225
TOTAAL	1.194	922

Scope: Proximus Groep

Gerecycleerd materiaal per klantentoestel (ton)	2023	2024
Internet Boxen	280	162
TV Boxen	65	79
Wi-Fi Boosters	62	70
TOTAAL	407	312

Scope: Proximus Groep

Gerecycleerd materiaal per klantentoestel (%)	2023	2024
Internet Boxen	39	40
TV Boxen	56	61
Wi-Fi Boosters	43	42
GEMIDDELDE	41	45

Scope: Proximus Groep

Duurzaam betrokken materiaal per klantentoestel (%)	2023	2024
Internet Boxen	15	14
TV Boxen	0	0
Wi-Fi Boosters	16	15
GEMIDDELDE	13	12

Scope: Proximus Groep

We zien een daling in de totale materiaalinstroom, gedreven door een sterke daling voor internetboxen die te wijten is aan de laatste aankoop van de oude generatie en de opbouw van voorraden voor de nieuwe generatie die beide plaatsvonden in 2023, terwijl reparatie- en renovatieactiviteiten voor het nieuwe model begonnen in 2024. Deze trend wordt gedeeltelijk gecompenseerd door de voorraadopbouw voor de nieuwe TV Box en nieuwe Booster-generatie die in 2024 plaatsvond, in combinatie met de groeiende vraag naar tv-boxen met Android, wat het grootste deel van de jaar-op-jaar stijging verklaart.

Nieuwe generaties apparaten zijn compacter en lichter, waardoor er minder nieuw en gerecycleerd materiaal wordt gebruikt. Het percentage gerecycleerd en duurzaam ingekocht materiaal per apparaat van de klant was jaar-op-jaar stabiel en we werken eraan om deze cijfers voor de volgende generaties apparaten te verbeteren.

Definities en grondslagen

Voor de rapporteringscyclus van 2024 is de scope voor alle indicatoren met betrekking tot de instroom van middelen beperkt tot Internet Boxen (modems), TV Boxen (decoders) en Wi-Fi Boosters (repeaters) omdat we begonnen zijn met het verzamelen van gegevens daar waar Proximus de grootste circulariteitsimpact heeft tijdens het volledige proces, van het ontwerp tot het beheer aan het einde van de levensduur. Als eerste stap om de scope uit te breiden, hebben we ook mobiele telefoons (waaronder mobiele telefoons en tablets vallen) opgenomen in de eerste indicator over het gewicht van de instroom van middelen.

De cijfers zijn afkomstig van onze logistieke activiteiten in Courcelles en van Proximus Luxembourg, zodat ze de totaliteit van deze activiteit voor de Proximus Groep weergeven. De gegevensbron voor de volumes zijn de interne operationele systemen waarin de volumes per producttype worden opgehaald. Voor mobiele telefoons is het gewicht per stuk, inclusief verpakking, geschat door het operationele team op basis van onsite metingen.

Van leveranciers zonder specifiek certificeringstraject ontvangen we specifieke informatie over de gebruikte gerecycleerde materialen en over het 'Percentage duurzaam betrokken biologisch instromend materiaal' (gedefinieerd als het percentage duurzaam betrokken biologisch materiaal en biobrandstoffen gebruikt bij de productie en verpakking van toestellen, bijvoorbeeld karton dat gerecycleerd of FSC-gecertificeerd is). Proximus heeft geen ramingen gemaakt, met uitzondering van de secundaire en tertiaire verpakking bij Proximus Luxemburg die geëxtrapoleerd werd op basis van de Belgische activiteiten. De verpakkinginstroom is opgenomen in de cijfers van de leveranciers. De gegevens werden verzameld via ons duurzaamheidsrapporteringsproces voor 2024 en werden centraal geconsolideerd als een gewogen gemiddelde. Omdat we leveranciersinformatie over 'duurzaam ingekocht materiaal' voor TV Boxen misten, namen we de conservatieve aanname om 0% te zetten voor dit specifieke datapunt.

Uitstroom van middelen

Net zoals bij de instroom zijn de meest relevante fysieke uitstroomcategorieën klantentoeestellen (vaste toestellen en mobiele telefoons) in een pass-throughmodel (we hebben geen eigen productieactiviteiten), met uitzondering van de verpakking die soms wordt aangepast aan de commerciële kanalen. Ecologisch ontworpen verpakkingen en de beperking en recyclage ervan zijn belangrijke thema's, die opgenomen zijn in de actieplannen.

Dankzij ons retour- en opknabbeleid stimuleren we het upgraden en hergebruik van vaste klantentoeestellen, wat hun levensduur verlengt en de benodigde instroomvolumes verlaagt. We zijn gestart met het monitoren van de duurzaamheid en herstelbaarheid van onze vaste klantentoeestellen aan de hand van een specifieke index, een primeur voor de Belgische markt. Deze index zal in een tweede fase worden uitgebreid naar Luxemburg. We kunnen geen vergelijking met een sectorgemiddelde publiceren, want die informatie is niet beschikbaar voor ons.

Net zoals bij de instroom van middelen is er nog geen informatie beschikbaar over de uitstroom van mobiele telefoons en netwerk materiaal. Deze informatie is volledig afhankelijk van informatiestromen doorheen de waardeketen die nog met onze leveranciers moeten worden geïmplementeerd en is te complex om afzonderlijk te worden geschat.

Verwachte duurzaamheid per klantentoeistel (index)	2023	2024
Internet Boxen	68	72
TV Boxen	68	68
Wi-Fi Boosters	63	63
GEMIDDELDE	67	68

Scope: Proximus Groep

Herstelbaarheid per klantentoeistel (index)	2023	2024
Internet Boxen	64	70
TV Boxen	84	84
Wi-Fi Boosters	61	60
GEMIDDELDE	69	73

Scope: Proximus Groep

De verbetering op jaarbasis is toe te schrijven aan de geleidelijke vervanging van oude modellen klantentoeestellen door nieuwe met een betere index.

Definities en grondslagen

- De scope van alle uitstroomindicatoren is beperkt tot Internet Boxen/TV Boxen/Wi-Fi Boosters. De uitstroomindicatoren zijn afhankelijk van leveranciersgegevens die onlangs zijn geïmplementeerd met testleveranciers, maar nog niet zijn uitgebreid naar mobiele telefoons en netwerkcomponenten.
- Deze indicatoren werden onlangs ingevoerd bij Proximus. We hebben gegevens berekend voor de Belgische markt en geschat dat Luxemburg vergelijkbare waarden zou hebben, aangezien de Belgische cijfers een groot deel van deze activiteit voor de Proximus Groep vertegenwoordigen en ook als representatief voor de Groep kunnen worden beschouwd. De echte gegevens van Proximus Luxembourg zijn nog niet beschikbaar omdat dezelfde ITU-referentie nog niet in gebruik is bij hun leveranciers (werk in uitvoering).
- De cijfers zijn gebaseerd op ITU-T L.1023, een index die loopt van 0 tot 100%. Dit is een internationale standaard om de circulariteitsprestaties van ICT-goederen te beoordelen. De score houdt rekening met zowel de relevantie en toepasbaarheid van alle circulariteitsindicatoren als met de verbeteringsmarge van elke circulariteitsindicator. Hij helpt gebieden voor verbetering te identificeren en duurzamere praktijken qua productontwerp en levenscyclusbeheer te bevorderen.
- De volumes zijn dezelfde als die voor de instroomindicatoren. Enerzijds wordt de variatie op jaarbasis van de voorraad als niet materieel beschouwd, en anderzijds wordt er geen rekening gehouden met de volumes en informatie met betrekking tot hergebruikte en opgeknapte toestellen, ook al maken ze deel uit van de volumes die naar eindklanten worden verzonden. Dit is om de index weer te geven van toestellen die tijdens het rapporteringsjaar nieuw op de markt werden gebracht en om een mogelijke verwatering van deze index te voorkomen door onze inspanningen om de werkelijke levensduur van de toestellen te verlengen via meerdere opknapsycli.
- Voor deze indicatoren worden specifieke gegevens rechtstreeks door de leveranciers per producttype aangeleverd.
- De gegevens werden verzameld via ons duurzaamheidsrapporteringsproces voor 2024 en werden centraal geconsolideerd als een gewogen gemiddelde op basis van de instroomvolumes.

Aan het einde van hun levensduur recycleren we grote hoeveelheden materiaal dankzij de hoge recycleerbaarheid.

Recycleerbaarheid per klantentoeistel (%)	2023	2024
Internet Boxen	88	85
TV Boxen	69	79
Wi-Fi Boosters	87	86
GEMIDDELDE	86	84

Scope: Proximus Groep

De verhouding van gerecycleerd materiaal in onze vaste toestellen en hun verpakkingen is ongeveer 85% en blijft jaar-op-jaar redelijk stabiel.

Definities en grondslagen

De recycleerbaarheid wordt gedefinieerd als het percentage materiaal (inclusief verpakking) dat kan worden gerecycleerd per type toestel. De belangrijkste gegevensbron is informatie van leveranciers zonder specifiek certificeringstraject. De scope van deze indicator is beperkt tot Internet Boxen/TV Boxen/Wi-Fi Boosters en vertegenwoordigt de totaliteit van deze activiteit voor de Proximus Groep. De uitstroomindicatoren zijn gebaseerd op gegevens van leveranciers die werden getest met enkele leveranciers, maar zijn nog niet uitgebreid tot mobiele telefoons of netwerkcomponenten. We zullen de komende twee tot drie jaar aan dit proces werken.

De volumes zijn dezelfde als die voor de instroomindicatoren. Enerzijds wordt de variatie op jaarbasis van de voorraad als niet materieel beschouwd, en anderzijds wordt er geen rekening gehouden met de volumes en informatie met betrekking tot hergebruikte en opgeknapt toestellen, ook al maken ze deel uit van de volumes die naar eindklanten worden verzonden. Dit is om de index weer te geven van toestellen die tijdens het rapporteringsjaar nieuw op de markt werden gebracht en om een mogelijke verwatering van deze index te voorkomen door onze inspanningen om de werkelijke levensduur van de toestellen te verlengen via meerdere opknappcycli. Voor deze indicatoren worden de specifieke gegevens per producttype rechtstreeks bij de leveranciers opgevraagd en wordt centraal een gewogen gemiddelde berekend op basis van de instroomvolumes. Voor deze indicatoren worden specifieke gegevens rechtstreeks door de leveranciers per producttype aangeleverd en wordt centraal een gewogen gemiddelde berekend op basis van de instroomvolumes.

Inzameling en refurbishment

Ter illustratie van onze inspanningen om circulariteit te bevorderen, verbeteren we voortdurend onze inzameling van mobiele toestellen en ons proces voor het opknappen van vaste toestellen, zoals blijkt uit de volgende bedrijfsspecifieke indicatoren. We halen hoge normen voor het opknappen van vaste klantentoeestellen dankzij ons end-to-endproces en de integratie van onze partner CTDI in ons logistieke centrum.

Totaal ingezamelde mobiele telefoons (#)	2023	2024
Ingezelde mobiele telefoons	128.002	140.587

Scope: Proximus Groep

In 2024 hebben we op groepsniveau meer dan 140.000 oude mobiele apparaten ingezameld, wat 10% meer is dan in 2023 dankzij verschillende communicatiecampagnes en inzamelingen op festivals en in scholen met onze partner Goodplanet die veel succes kenden.

Definities en grondslagen

Onder 'ingezamelde mobiele telefoons' verstaan we alle mobiele telefoons van onze klanten die worden ingezameld, via onze shops of tijdens inzamelacties bij verschillende organisaties (bv. scholen, festivals, enz.). De mobiele telefoons worden afgeleverd in ons logistieke centrum in Courcelles. Er is geen schatting gemaakt. Het geconsolideerde cijfer voor de Groep is afkomstig van het duurzaamheidsrapporteringsproces voor 2024 en komt rechtstreeks van ons logistieke centrum in Courcelles.

Refurbishment van vaste toestellen (#)	2023	2024
Internet Boxen	177.759	198.074
TV Boxen	211.987	302.880
Andere toestellen	409.686	434.424
TOTAAL	799.432	935.378

Scope: Proximus Groep

Refurbished vaste toestellen (%)	2023	2024
Refurbished Internet Boxen vs. totaal Internet Boxen	31	41
Refurbished TV Boxen vs. totaal TV Boxen	53	49

Scope: Proximus Groep

In 2024 hebben we 935.378 vaste apparaten opgeknapt, wat 17% meer is dan het jaar voordien dankzij een efficiënter inzamelingsproces. De helft van de TV Boxen die in 2024 op de markt werden gebracht, waren bijvoorbeeld refurbished Boxen. Als we het aantal ingezamelde oude mobiele apparaten erbij optellen, komen we op meer dan een miljoen apparaten die vorig jaar zijn ingezameld of opgeknapt!

Definities en grondslagen

- De gegevens zijn afkomstig uit interne systemen, er zijn geen ramingen gemaakt.
- De gegevens werden verzameld en geconsolideerd via ons duurzaamheidsrapporteringsproces voor 2024.
- 'Andere toestellen' zijn afstandsbedieningen, voedingen, Private Automatic Branch Exchanges (PABX), netwerkapparatuur en fiber-ONT's¹⁶.
- Het percentage wordt berekend door het aantal opgeknapte toestellen te vergelijken met het totale aantal toestellen dat tijdens het rapporteringsjaar werd geïnstalleerd.

Afval

Onze ambitie is om richting zero waste te evolueren. We hebben echter nog geen kwantitatieve en meetbare doelstelling geformaliseerd door een gebrek aan standaardisatie en duidelijke definities voor opvolging op dit gebied. In 2024 is Proximus erin geslaagd om 99% van haar afval niet af te voeren.

De meest relevante afvalstromen in onze activiteitensector zijn elektronisch afval afkomstig van netwerkinfrastructuuractiviteiten en van klanten, zoals mobiele telefoons, Internet Boxen, TV Boxen, Wi-Fi Boosters, fiberboxen, voedingen, Private Automatic Branch Exchanges (PABX), netwerkapparatuur, enz. Dit type afval bestaat meestal uit ferro- en non-ferrometalen zoals ijzer, staal, koper of aluminium, plastic gebruikt in behuizingen of isolatie, elektronische componenten zoals printplaten of halfgeleiders, glas gebruikt in glasvezelkabels en schermen.

De afvalstromen die worden ingezameld, correct verwerkt en gerapporteerd, zijn echter veel breder en omvatten ongeveer 20 verschillende stromen, zoals puin van graafwerken voor netwerkinfrastructuur, batterijen, metalen, papier en karton, verschillende soorten plastic, hout en restafval.

¹⁶ Een fiber-ONT, of Optical Network Terminal, is van cruciaal belang in een fibernetwerk. Dit toestel is het eindpunt voor de fiberverbinding bij de klant.

De impact op water wordt niet als materieel beschouwd in onze dubbele materialiteitsbeoordeling. De verklaring hiervoor is dat we geen water gebruiken als koelmethode voor onze datacenters. We blijven echter focussen op de vermindering van ons waterverbruik.

Zoals reeds vermeld, beschikt Proximus in zijn distributiecentrum over een speciale faciliteit om teruggestuurde elektronische toestellen zoals Internet Boxen, TV Boxen, Wi-Fi Boosters, fiber-ONT's, afstandsbedieningen, voedingen en netwerkapparatuur op te knappen. Deze toestellen eindigen niet als afval en worden ook niet als dusdanig gerapporteerd. Afvalpreventie is niet opgenomen in de afvalcijfers.

Proximus houdt zich aan de principes van de EU kaderrichtlijn betreffende afvalstoffen (2008/98/EG) en het EU categoriseringssysteem voor de circulaire economie.

De belangrijkste verwerkingsmethoden zijn recyclage en verbranding met energierugwinning.

De belangrijkste bronnen van gevaarlijk afval zijn batterijen afkomstig uit ons netwerk en toestellen van klanten en oude type kabels. Andere voorbeelden zijn fluorescentielampen, koelmiddelen en oplosmiddelen. Al het gevaarlijke afval wordt ingezameld en gerecycleerd door gespecialiseerde bedrijven. Er zit geen radioactief afval in de afvalstromen van de Proximus Groep.

Afval per verwerking (ton)	2024		
	Niet-gevaarlijk	Gevaarlijk	TOTAAL
Types verwerking			
Vorbereiding voor hergebruik	35	22	56
Recyclage	1.899	1.496	3.396
Andere soorten verwerking	2.302	51	2.354
TOTAAL NIET-AFGEVOERD AFVAL	4.236	1.569	5.805
Types afvoer			
Verbranding	18	5	23
Stort	12	0,5	12
Andere soorten afvoer	32	0	32
TOTAAL AFGEVOERD AFVAL	62	6	68
TOTAAL AFVAL	4.298	1.575	5.873

Scope: Proximus Groep

We rapporteren voor het eerst over de totale perimeter van Proximus Group. Aangezien we vanaf dit jaar nieuwe CSRD-conforme definities hebben toegepast voor gevaarlijk afval, terugwinningsactiviteiten en verwerkingstypes, kunnen we geen betekenisvolle jaar-op-jaar evolutie publiceren in onze gerapporteerde afvalcijfers. We kunnen wel melding maken van een intensief batterijvervangingsprogramma en de voltooiing van de ontmanteling van ons vorige hoofdkantoor, die onze cijfers voor 2024 aanzienlijk beïnvloed hebben.

(ton)	2024	(%)	2024
Niet-gerecycleerd afval	2.421	Niet-gerecycleerd afval	41
Niet-afgevoerd afval	5.805	Niet-afgevoerd afval	99

Scope: Proximus Groep

Scope: Proximus Groep

Definities en grondslagen

Het grootste deel van ons afval wordt ingezameld in België en Luxemburg en gerapporteerd via een combinatie van interne rapportering en directe gegevens van leveranciers voor de activiteiten van Proximus NV, Proximus Luxembourg, ConnectImmo, Proximus NXT, PMH, BICS Belgium en Doktr. De meeste afvalcijfers en afvalcategorieën zijn afkomstig van externe leveranciers.

Voor andere filialen met enkel kantooractiviteiten hanteren we een pro-rataschatting van het kantoorafval op basis van het aantal headcount (in december 2024) om een groepsoverzicht te bekomen. Voor filialen van Proximus Global wordt al dit afval gecategoriseerd als afgevoerd, terwijl andere binnenlandse filialen dezelfde afvalverwerking volgen als het hoofdkantoor in Brussel. Als referentie voor de pro-rataberekening van het kantoorafval voor de filialen gebruiken we de gemeten gegevens van ons hoofdkantoor in Brussel.

Gevaarlijk afval: de definitie van gevaarlijk afval is afgestemd op de principes van de kaderrichtlijn betreffende afvalstoffen (richtlijn 2008/98/EG).

De berekening van de afvalcijfers is gebaseerd op de gemeten gegevens tot eind november, geëxtrapoleerd naar 12 maanden op basis van de meest voor de hand liggende methode per subdomein (lineaire extrapolatie).

De totale hoeveelheid niet-gerecycleerd afval verwijst naar materialen die niet effectief kunnen worden gerecycleerd of hergebruikt. Dit afval wordt verbrand met of zonder energierterugwinning, gestort of afgevoerd via andere verwijderingsmethoden. Het percentage niet-gerecycleerd afval is de totale hoeveelheid niet-gerecycleerd afval in verhouding tot de totale hoeveelheid afval gegenereerd door onze eigen activiteiten.

In de komende jaren zullen we onze inspanningen verder blijven opdrijven om een voorbeeld te worden van circulariteit, zodat we onze ecologische impact kunnen minimaliseren en minder afhankelijk worden van schaarse grondstoffen.

Sociale informatie

Onze medewerkers

Inleiding

De thema's met betrekking tot ons eigen personeelsbestand die als materieel zijn gedefinieerd voor de Proximus Groep zijn:

- Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog
- Evenwicht tussen werk en privé en welzijn
- Gezondheid en veiligheid van de medewerkers
- Diversiteit en inclusie
- Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van de medewerkers

De volgende rubrieken beschrijven de geïdentificeerde impacts, risico's en opportuniteiten voor de medewerkers van de Proximus Groep zoals bepaald door onze dubbele materialiteitsbeoordeling. Daarnaast worden de interne middelen en verantwoordelijkheden, onze strategie voor het beheer van deze impacts, risico's en opportuniteiten, de bestaande policy's en procedures en de doorgevoerde prestatiemaatregelen om onze impact aan te pakken uiteengezet. Bepaalde informatie in deze rubriek is opgenomen door middel van verwijzing.

Definities van medewerkers en niet-medewerkers

De bekendgemaakte informatie heeft betrekking op onze medewerkers, gedefinieerd als 'actieve medewerkers op de loonlijst'. Hieronder vallen ook medewerkers die deeltijds werken en medewerkers met een contract van bepaalde duur of vervangingscontract. Studenten en onderaannemers vallen hier niet onder.

We zullen ook rapporteren over niet-medewerkers, gedefinieerd als 'aannemers die door de Proximus Groep worden ingehuurd om werkzaamheden uit te voeren in een openbare ruimte of binnen onze eigen activiteiten. Aannemers kunnen zelfstandigen zijn of werknemers die door een derde partij door de Groep in dienst worden genomen'.

Meer informatie over de scope van onze rapportering is te vinden in de rubriek 'Algemene informatie'.

HR-governance

De Proximus Groep heeft een uitgebreid kader opgesteld dat de rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende stakeholders duidelijk definieert en onze HR-policy's en -praktijken afstemt op onze waarden. Het HR-governancemodel garandeert ook consistente en hoogwaardige HR-diensten en -processen in de verschillende businessunits en internationale filialen, met respect voor de lokale specificiteiten en behoeften. In de praktijk wordt het HR-governancemodel vertaald in de volgende structuur:

- De **Raad van Bestuur** bepaalt het beleid en de strategische richting van de Proximus Groep, houdt toezicht op de activiteiten en keurt belangrijke beslissingen goed op basis van de voorstellen van de Proximus Leadership Squad (PLS).
- De **Proximus Leadership Squad (PLS)** bepaalt de visie, missie, waarden en strategische doelstellingen, evenals de key performance indicators en doelstellingen van de Groep. De PLS houdt ook toezicht op de afstemming van de HR-strategie op de business en monitort de vooruitgang en de resultaten van de HR-activiteiten en -initiatieven.
- Het **International Management Committee (IMC)** en het **Domestic Management Committee (DMC)** zijn respectievelijk verantwoordelijk voor het beheer van de activiteiten van de internationale filialen en de verschillende businessunits. Ze zorgen voor de coördinatie en samenwerking tussen de verschillende entiteiten en functies, en voor de aanpassing en uitvoering van de HR-strategie in lijn met de lokale context en uitdagingen.

- **Group HR** bestaat uit verschillende afdelingen die het HR-beleid en de HR-praktijken op groepsniveau ontwerpen, doorvoeren, ondersteunen en evalueren. Dit zijn de belangrijkste afdelingen:
 - » **Group HR Practices** ontwerpt, implementeert, controleert en beheert het groepsbeleid en de groepspraktijken met betrekking tot verloning, data, HR-informatiesystemen, payroll & organisatie, prestaties, groepscultuur, betrokkenheid van de medewerkers, diversiteit en inclusie, talentontwikkeling en mobiliteit.
 - » **Group Prevention & Protection** verzekert en promoot een veilige, zekere en duurzame werkcultuur door toe te zien op de implementatie van alle wettelijke vereisten en goede praktijken om de medewerkers, hun welzijn, activa en de reputatie van de Groep te beschermen.
 - » **Business Partners** en **Strategic Partners** fungeren als de primaire contactpersonen voor de businessunits en filialen over alle HR-aangelegenheden en bieden strategisch advies en ondersteuning aan de managers.
 - » Het **Learning and Development Center** focust op het behoud van de organisatiecultuur en medewerkersbetrokkenheid, en bevordert tegelijkertijd diversiteit en inclusie.
 - » **Talent Acquisition and Sourcing** zorgt voor een consistente positionering op de arbeidsmarkt in de Benelux en werkt samen met de rekruteringssteams van de filialen om afstemming te waarborgen. Het algemene doel is om intern en extern talent aan te werven voor openstaande vacatures.
 - » **Employee & Social Relations** is verantwoordelijk voor verschillende activiteiten, gaande van sociaal overleg met de representatieve vakorganisaties tot dienstverlening aan de medewerkers.
 - » **Workplace Transformation** ondersteunt de transformatie van de werkplek en de werkomgeving om samenwerking, innovatie en welzijn te bevorderen.
 - » **Agile Enablement** ondersteunt de toepassing van agile methodologieën en praktijken om de efficiëntie, de flexibiliteit en het reactievermogen van de organisatie te vergroten.
 - » **Benelux HR ICT Affiliates** is verantwoordelijk voor het leveren van HR-diensten aan de ICT-filialen.

Policy's

De belangrijkste policy's met betrekking tot de verantwoordelijkheden van de Proximus Groep als werkgever zijn:

- [Gedragscode](#);
- [Policy inzake mensenrechten](#);
- [Welzijn op het werk](#);
- [Diversiteit en gelijke kansen](#);
- [Klokkenluidersprocedure](#).

De Gedragscode van de Proximus Groep en de belangrijkste, hierboven opgesomde policy's worden omgezet en toegepast in alle filialen van de Groep¹⁷. Ze worden opgevolgd door lokale compliancevertegenwoordigers onder toezicht van het Group Compliance Office. Daarnaast hebben de filialen gepaste complianceprogramma's opgesteld om de lokale en sectorale wetten en reglementen na te leven.

Alle policy's en bijbehorende procedures zijn beschikbaar op het intranet van de Proximus Groep. Alle medewerkers van de Proximus Groep hebben toegang tot het intranet, met uitzondering van Route Mobile en Telesign¹⁸. Meer details over de policy's van de Proximus Groep die van toepassing zijn op onze eigen medewerkers worden in de volgende rubrieken besproken.

Een overzicht van de belangrijkste policy's en charters van de Proximus Groep is te vinden in de rubriek 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

¹⁷ Met uitzondering van Fiberklaar, dat in augustus werd overgenomen. De policy's worden momenteel herzien om ze op één lijn te brengen.

¹⁸ [Route Mobile](#) en [Telesign](#) hebben alle policy's van de Groep aangenomen en beheren de interne communicatie met hun medewerkers afzonderlijk.

Processen om de medewerkers betrokken te houden

Betrokkenheid medewerkers

De Proximus Groep organiseert tweemaal per jaar een **Speak Up-enquête** onder al zijn medewerkers om inzicht te krijgen in hun werkervaringen. Hierbij maken we gebruik van een internationaal erkende tool. De enquête aan het begin van het jaar is het belangrijkste en peilt naar alle aspecten die bijdragen aan medewerkersbetrokkenheid. Hierbij wordt gerapporteerd over indexen met betrekking tot welzijn, cultuur, doeltreffendheid van de manager en ambassadorship (e-NPS en NPS). De medewerkers kunnen ook via open vragen hun gevoelens en meningen delen. Halverwege het jaar wordt een kortere pulse survey uitgevoerd, die voornamelijk gericht is op het meten van de effectiviteit van acties en het verzamelen van feedback over recente gebeurtenissen of veranderingen. Alle bedrijven van de Proximus Groep kunnen op vrijwillige basis deelnemen aan deze pulse survey.

De verzamelde feedback helpt om focusdomeinen binnen de hele organisatie te identificeren. De resultaten voor de Proximus Groep worden voorgesteld aan de Proximus Leadership Squad, het Human Resources Management Committee en de vakorganisaties. Alle teamleiders krijgen toegang tot de gedetailleerde resultaten van hun teams via een online dashboard op het platform. De teamleiders analyseren deze resultaten en ontwikkelen samen met hun teamleden actieplannen om de werktevredenheid te verbeteren. De uitvoering van deze actieplannen wordt opgevolgd door het senior management.

De jaarlijkse survey is de meest uitgebreide en richt zich tot alle medewerkers van de Proximus Groep: 19 bedrijven in meer dan 30 landen, zowel op de thuismarkten als internationaal, met meer dan 12.000 medewerkers, waarvan globaal 80% de enquête beantwoordt.

	2024
Betrokkenheid werknemers (%)	76

Scope: Proximus Groep

Daarnaast worden de medewerkers geïnformeerd over de verschillende initiatieven via ons intranet WAP+¹⁹ en via hun teamleader of de SPOC van hun divisie. Onze Gedelegeerd Bestuurder ondersteunt deze initiatieven via zijn wekelijkse boodschap op WAP+.

Definities en grondslagen

De betrokkenheid van de werknemers (%) wordt gebruikt om te evalueren hoe betrokken de medewerkers zijn bij Proximus. De prestaties op groepsniveau worden gebaseerd op de jaarlijkse interne survey die in januari wordt verstuurd. Het gerapporteerde resultaat wordt berekend op basis van het aantal medewerkers dat positief antwoordde op vier geselecteerde vragen¹, gedeeld door het totale aantal respondenten. Positieve antwoorden zijn 'eens' of 'zeer mee eens' op een vijfpuntsschaal. De doeltreffendheid van dit kanaal, inclusief het feit dat de personen goed op de hoogte zijn van de enquête, wordt aangetoond door een deelnamepercentage van 80%. De gegevens worden automatisch verstrekt en geconsolideerd via het interne surveyplatform. Het geconsolideerde cijfer wordt vervolgens manueel opgehaald via het duurzaamheidsrapporteringsproces voor 2024. Er wordt geen schatting gemaakt.

Meer informatie over onze klokkenluidersprocedure is te vinden in de rubriek 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

19 'Ik ben er trots op om voor Proximus te werken', 'Mijn werk geeft me het gevoel dat ik persoonlijk iets bereik', 'Proximus motiveert me om verder te gaan dan mijn dagelijkse rol' en 'Ik zou Proximus aanbevelen als een goede werkplek aan mensen die ik ken'.

Informatie opgenomen door middel van verwijzing

De volgende informatie is te vinden in een ander deel van dit jaarverslag en is door middel van verwijzing opgenomen in het duurzaamheidsverslag:

- [Bezoldigingsverslag en -beleid](#);
- [ESRS-index](#).

De volgende informatie is te vinden in een ander deel van dit duurzaamheidsverslag en is door middel van verwijzing opgenomen in de rubriek 'Algemene informatie':

- [Voorbereidingsbasis](#);
- [Dubbele materialiteitsbeoordeling](#).

Zie de ESRS-index voor de exacte locatie van elke informatie.

Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog

Context

Bij de Proximus Groep waarderen we de passie en expertise van onze medewerkers, die we zien als de **drijvende kracht achter ons bedrijf**. In ruil daarvoor bieden we hun een positieve werkomgeving waarin mensen zich gewaardeerd voelen, de werkomstandigheden aangepast zijn aan de persoonlijke behoeften en medewerkers zich kunnen ontplooien en betrokken blijven.

Dit thema verwijst naar:

- Respect voor de fundamentele mensenrechten van de medewerkers, waaronder veilige werkomstandigheden, werkzekerheid en passende werktijden.
- Het garanderen van een eerlijke, transparante en concurrerende verloning die voldoet aan de basisbehoeften en in overeenstemming is met de wettelijke normen en marktpraktijken.
- Het bevorderen van effectieve, transparante en constructieve communicatie tussen werkgevers, werknemers en hun vertegenwoordigers, via collectieve onderhandelingen, sociale dialoog, vrijheid van vereniging, het bestaan van ondernemingsraden en het recht van medewerkers op informatie, consultatie en participatie.

Onze impacts, risico's en opportuniteiten

Het bieden van veilige werkomstandigheden en werkzekerheid heeft een **positieve invloed op werktevredenheid** en betrokkenheid. Het zorgt ervoor dat de medewerkers zich gewaardeerd voelen en de mentale stabiliteit hebben die nodig is om werk van hoge kwaliteit te leveren.

Met meer dan 13.800 medewerkers levert de Proximus Groep ook een blijvende **positieve economische bijdrage** aan de samenleving. Sterke economische welvaart zorgt voor beter opgeleide en productievere arbeidskrachten en versterkt de koopkracht van de klanten van de Proximus Groep. Door adequate lonen te bieden, dragen we bij aan eerlijke concurrentie, stimuleren we productiviteitsverbeteringen en bevorderen we economische en sociale vooruitgang.

De combinatie van een positieve en veilige werkomgeving waar ieder individu wordt gerespecteerd, gehoord en gewaardeerd, en waar alle medewerkers eerlijk en gelijk worden behandeld, ongeacht hun achtergrond, met een competitief, eerlijk en aantrekkelijk verloningspakket, biedt de mogelijkheid om de juiste talenten aan te trekken en te behouden. Dit is nodig om onze strategische ambities te verwezenlijken.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Dubbele materialiteitsbeoordeling'.

Middelen en verantwoordelijkheden

Meer informatie over dit thema is te vinden in de rubriek 'HR-governance'.

Strategische doelstellingen

Het is onze ambitie om werkomstandigheden te creëren die eerlijke arbeidspraktijken bevorderen, waaronder een eerlijk loon en een goede sociale dialoog. We respecteren en ondersteunen de arbeidsrechten van onze medewerkers, waaronder het recht op collectieve onderhandelingen, vrijheid van vereniging, het bestaan van ondernemingsraden en het recht van de medewerkers op informatie, consultatie en participatie. Daarnaast zorgen we ervoor dat onze medewerkers eerlijk en billijk worden betaald, op basis van objectieve criteria en marktbenchmarks, en dat ze passende voordelen en een passende verloning ontvangen. We hechten veel waarde aan een constructieve en op vertrouwen gebaseerde dialoog met onze sociale partners en we streven ernaar hen te betrekken bij strategische beslissingen en veranderingen die van invloed zijn op onze organisatie en onze medewerkers.

In België valt de meerderheid van onze medewerkers²⁰ onder collectieve arbeidsovereenkomsten.

We hebben nog geen specifieke objectieven of doelstellingen voor de Groep vastgesteld.

Policy's

Collectieve arbeidsovereenkomsten

In België²¹ heeft Proximus een eigen Paritair Comité (PC), het officiële overlegorgaan dat Proximus en vakbondsvertegenwoordigers samenbrengt. Dit wordt voorgezeten door de Voorzitter van de Raad van Bestuur. Het bestaat uit 18 leden: negen vertegenwoordigers van het management en negen van de vakbonden. Ze komen tien keer per jaar samen. Voorafgaand aan het overleg in het PC vindt een voorbereidend debat plaats in een van de drie permanente werkgroepen: sociale onderhandelingen, welzijn op het werk en sociale voordelen.

De arbeidsvoorwaarden, met inbegrip van de verloning, worden continu besproken met de vertegenwoordigers van de medewerkers. Dit proces omvat een dialoog met de Proximus Leadership Squad en de sociale partners in het kader van collectieve overeenkomsten. Doorgaans dienen de representatieve vakorganisaties om de twee jaar een gezamenlijke eisenbundel in bij het Paritair Comité, die als basis dient voor de onderhandelingen over een nieuwe collectieve overeenkomst. De HR-afdeling speelt een centrale rol in deze besprekingen. Sommige maatregelen, zoals specifieke verloningsinitiatieven, zijn strikt beperkt tot de looptijd van de collectieve overeenkomst, terwijl andere een terugkerend effect hebben, zoals de conventie betreffende thuiswerken. De laatste collectieve overeenkomst, voor 2023-2024, werd in februari 2023 unaniem goedgekeurd door de vakbondsvertegenwoordigers.

Andere filialen op de thuismarkten en BICS Belgium hanteren vergelijkbare processen als die voor de medewerkers van Proximus NV in België. Hoewel ze niet onder dezelfde wetgeving vallen, worden ze gedekt door de sociale dialoog en een collectieve overeenkomst op sectorniveau volgens hun respectieve paritaire comités. Sommige filialen hebben ook eigen sociale organen en collectieve overeenkomsten op bedrijfsniveau.

Voorbeelden van wat er gebeurt bij onze filialen

De Employee Ambassador Council van Telesign is een groep leidinggevendende medewerkers die feedback geven en het verhaal van het werkgeversmerk van het bedrijf ondersteunen. Deze raad speelde een belangrijke rol bij de aankondiging van de fusie tussen Telesign en Route Mobile. Hij verzamelde inzichten en hielp bij het communiceren van updates aan de medewerkers. In ons nieuw opgerichte filiaal Proximus NXT IT, dat onder paritair comité 200 in de privésector valt, hebben we een actieve en permanente dialoog binnen de drie representatieve arbeidsorganen (ondernemingsraden, comité voor preventie en bescherming, vakbondsafvaardiging). Binnen deze organen hebben we gezorgd voor de vertegenwoordiging van en door overgeplaatste collega's van Proximus NV in juli 2024, ook al kwam dit na de officiële uitslag van de sociale verkiezingen.

²⁰ Met uitzondering van het executive en senior management.

²¹ Voor alle medewerkers die een contract hebben met Proximus NV.

Mensenrechten

Zoals beschreven in onze **policy inzake mensenrechten**, die door alle filialen werd onderschreven, respecteert de Proximus Groep de internationaal erkende mensenrechten, zoals vastgelegd in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en de Kernconventies van de Internationale Arbeidsorganisatie. In december 2023 heeft de Proximus Groep zijn langdurig engagement voor de UN Guiding Principles on Business and Human Rights geformaliseerd door **toe te treden tot het Global Compact van de Verenigde Naties**.

Tewerkstelling bij de Proximus Groep gebeurt op vrijwillige basis. Mensenhandel is strikt verboden. We maken bij onze activiteiten of binnen onze infrastructuur geen gebruik van kinder- of dwangarbeid. We tolereren geen enkele vorm van onaanvaardbare behandeling van werknemers, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de uitbuiting van kinderen, fysieke bestraffing of misbruik, of onvrijwillige dienstbaarheid. We houden ons strikt aan alle toepasselijke wetten die een minimumleeftijd voor tewerkstelling vastleggen om de effectieve afschaffing van kinderarbeid wereldwijd te ondersteunen.

De policy werd voor het laatst bijgewerkt en goedgekeurd door de Gedelegeerd Bestuurder en de Proximus Leadership Squad in juli 2024. Ze is van toepassing op alle medewerkers van de Proximus Groep, iedereen die zaken doet voor of met de Proximus Groep en anderen die handelen in naam van de Proximus Groep.

In lijn met ons engagement om de internationaal erkende mensenrechten te respecteren, integreert de Proximus Groep de volgende principes in zijn arbeidsvoorwaarden:

- Vrijwillige tewerkstelling: elke tewerkstelling bij de Proximus Groep gebeurt op vrijwillige basis. We maken bij onze activiteiten of binnen onze infrastructuur geen gebruik van kinder- of dwangarbeid.
- Naleving van de verloningspraktijken: de Proximus Groep houdt zich strikt aan alle wetten en reglementeringen inzake eerlijke verloning en de classificatie van tewerkstelling op basis van functieniveau en -status.
- Vrijheid van vereniging: we respecteren het recht van onze medewerkers om te kiezen of ze lid willen worden van een vakbond of willen deelnemen aan een erkende werknemersvertegenwoordiging.
- Vrijheid van mening en meningsuiting: we respecteren het recht van alle medewerkers op vrijheid van mening en meningsuiting, inclusief de vrijheid om zonder inmenging een mening te koesteren en om door alle middelen en ongeacht grenzen inlichtingen en denkbbeelden op te sporen, te ontvangen en door te geven.

Acties om impact tegen te gaan

Arbeidsvoorwaarden

De Proximus Groep zet zich in voor een gezonde werkomgeving door verschillende flexibele arbeidsomstandigheden en ontwikkelingsmogelijkheden te bieden. De specifieke arbeidsvoorwaarden variëren van filiaal tot filiaal, afhankelijk van de lokale wetgeving. Hieronder staat een niet-limitatieve lijst van praktijken binnen onze Groep:

- Interne mobiliteit en ontwikkeling: de medewerkers hebben toegang tot interne jobopportuniteiten en programma's voor permanente ontwikkeling om hun loopbaan uit te bouwen.
- Thuiswerk: het aantal thuiswerkdagen verschilt per filiaal, van volledige flexibiliteit tot een volledig kantoorregime.
- Flexibele arbeidsregelingen: deeltijdregelingen en opties voor ouderschapsverlof zijn beschikbaar om tegemoet te komen aan de diverse behoeften van de medewerkers²².

[Meer informatie is te vinden op onze bedrijfswebsite.](#)

In België zijn er bijkomende specifieke programma's om ervaren talenten te ondersteunen²³:

²² Afhankelijk van de lokale regelgeving.

²³ Enkel voor medewerkers van 55+ die een contract hebben met Proximus NV in België, alsook voor werknemers in reconversie.

- Carrière mogelijkheden met Experience@Work: dit initiatief maakt het mogelijk om ervaren talenten (55+) en mensen in reconversie (zonder leeftijdsvereiste) te delen met organisaties, voornamelijk in de socialprofitsector, waarbij hun expertise wordt afgestemd op specifieke behoeften. Proximus biedt deze alternatieve carrière mogelijkheden aan in het kader van een duurzaam loopbaanbeleid.
- Ondersteuning bij persoonlijke ontwikkeling: de medewerkers kunnen gebruikmaken van skills assessments om hun competenties te beoordelen en zich verder te ontwikkelen.
- Middelen voor duurzame inzetbaarheid: er zijn informatie en middelen beschikbaar om langdurige inzetbaarheid te ondersteunen.

Eerlijke verloning

Onze policy's en praktijken voor een eerlijke verloning, die regelmatig worden geëvalueerd en bijgewerkt door externe experts, komen ten goede aan onze medewerkers en aan de aantrekkelijkheid en het concurrentievermogen van onze organisatie. Daarnaast bieden we de leden van de Proximus Leadership Squad (PLS), het bredere topmanagement en alle medewerkers een competitief en aantrekkelijk Global Rewards Program. Al onze filialen op de thuismarkten en BICS Belgium hebben verloningspraktijken die voortdurend worden opgevolgd en aangepast aan de marktomstandigheden. Binnen Proximus Global is men begonnen met het nivelleren van functies. Dit initiatief heeft tot doel het relatieve gewicht van elke functie te begrijpen en verschillende populaties in te delen. Vervolgens zal het benchmarks van salarissen vergemakkelijken en het opstellen van een compensatiebeleid voor deze populaties ondersteunen. De oefening zal naar verwachting in 2025 voltooid zijn.

Meer informatie over ons verloningsbeleid is te vinden in het 'Bezoldigingsverslag'.

Sociale dialoog

Binnen onze activiteiten op de thuismarkten en BICS Belgium investeren we voortdurend in een open en constructieve dialoog tussen de medewerkers, het bedrijf en de werknemersvertegenwoordigers. We streven naar wederzijds voordelige overeenkomsten, waarbij we een evenwicht zoeken tussen de beste arbeidsomstandigheden en wat economisch en operationeel gezien haalbaar is voor het bedrijf.

Het actieplan met betrekking tot de sociale dialoog binnen onze filialen wordt lokaal beheerd en varieert van land tot land, afhankelijk van de lokale regelgeving. Aangezien de onderliggende wetten en contracten van land tot land verschillen, worden medezeggenschapskwesties lokaal beheerd, altijd in samenwerking met de vakbonden en werknemersvertegenwoordigers. Het management van de Groep is over het algemeen betrokken bij alle belangrijke kwesties.

Prestaties

Kenmerken van onze medewerkers

In 2024 heeft de integratie van Route Mobile en Fiberklaar ons personeelsbestand uitgebreid. De Proximus Groep telt nu meer dan 13.800 medewerkers in meer dan 30 landen.

Aantal medewerkers per geslacht²⁴

Geslacht	Aantal medewerkers (headcount)
Man	9.571
Vrouw	4.291
Niet gerapporteerd	0
TOTAAL AANTAL MEDEWERKERS	13.862

Scope: Proximus Groep

²⁴ Er is geen categorie 'andere' omdat Proximus gegevens rapporteert uit landen waar het voor personen wettelijk niet mogelijk is om zich als non-binair te laten registreren.

Aantal medewerkers per land²⁵

Land	Aantal medewerkers (headcount)
België	10.132
Nederland	307
Luxemburg	786
VS	257
Servië	456
India	1.411
Colombia	243
Andere (Malta, Singapore, Spanje, enz.)	270

Scope: Proximus Groep

Medewerkers per type contract en geslacht²⁶

2024	Vrouwen	Mannen	Niet bekendgemaakt	Totaal
Aantal medewerkers (personen)	4.291	9.571	0	13.862
Aantal vaste medewerkers (personen)	4.245	9.469	0	13.714
Aantal tijdelijke medewerkers (personen)	46	102	0	148
Aantal medewerkers zonder gegarandeerde uren (personen)	0	0	0	0

Scope: Proximus Groep

Personeelsverloop	2024
Personeelsverloop (personen)	1.356
Percentage personeelsverloop (%)	10

Scope: Proximus Groep

²⁵ De vermelde landen zijn die waar Proximus meer dan 50 medewerkers heeft.

²⁶ Er is geen categorie 'andere' omdat Proximus gegevens rapporteert uit landen waar het voor personen wettelijk niet mogelijk is om zich als non-binair te laten registreren.

Definities en grondslagen

Aantal medewerkers: de gegevens over de medewerkers zijn gebaseerd op gegevens uit de registratiesystemen van de Proximus Groep. Het aantal medewerkers wordt gedefinieerd als het aantal actieve medewerkers die op het einde van de periode op de loonlijst van de Proximus Groep staan. Deze cijfers omvatten deeltijdse medewerkers en medewerkers met een contract van bepaalde duur/vervangingscontract, maar geen medewerkers met een slapend contract, langdurig zieken, studenten en onderaannemers. We rapporteren geen organisatiebreed gemiddelde voor deze indicator.

Vaste medewerkers: het aantal medewerkers met een vast contract sinds 31 december.

Tijdelijke medewerkers: het aantal medewerkers met een tijdelijk contract sinds 31 december.

Medewerkers zonder gegarandeerde uren: het aantal medewerkers zonder een gegarandeerd minimum of vast aantal werkuren sinds 31 december.

Verloop: het aantal medewerkers (headcount) 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 (headcount) in de rapporteringsperiode te delen door het aantal medewerkers (headcount) op het einde van de rapporteringsperiode. Voor Route Mobile en Fiberklaar, die respectievelijk in mei en augustus 2024 tot de Proximus Groep zijn toegetreden, wordt het aantal vertrekkende medewerkers gerapporteerd vanaf het moment dat ze bij de Groep kwamen. De indicatoren in deze rubriek worden dit jaar voor het eerst op groepsniveau gerapporteerd via de duurzaamheidsrapportering voor 2024. Er werd geen schatting gemaakt.

Meer informatie over onze controleprocedures is te vinden in de rubriek 'Onze due diligence-aanpak'.

Verloningsindicatoren

Sinds 2021 voeren we jaarlijkse beoordelingen uit van de gelijkheid in verloning²⁷ tussen mannen en vrouwen. Deze hebben consequent aangetoond dat eventuele loonverschillen tussen vrouwelijke en mannelijke medewerkers niet het gevolg zijn van discriminerende verloningspraktijken. Deze verschillen zijn voornamelijk toe te schrijven aan een hoger aandeel vrouwen dat deeltijds werkt in vergelijking met mannen.

(%)	2024
Genderloonkloof	6

Scope: Proximus Groep

Naast onze lopende evaluaties voert de Proximus Groep proactief een meer uitgebreide analyse van de loongelijkheid uit ter voorbereiding van de komende EU richtlijn inzake loontransparantie. Deze richtlijn heeft als doel de loonstructuren transparanter te maken en een gendergelijke verloning in de Europese Unie te bevorderen. Aangezien deze richtlijn nog niet in Belgisch recht is omgezet, blijven er nog onzekerheden bestaan over de specifieke vergelijkingscriteria die nodig zijn om de objectiviteit en nauwkeurigheid van onze analyses te waarborgen.

Om deze complexiteit het hoofd te bieden, werken we nauw samen met onze juridische afdeling en zijn we van plan externe expertise in te schakelen om ervoor te zorgen dat de richtlijn volledig wordt nageleefd zodra ze is geïmplementeerd. Deze proactieve aanpak onderstreept ons streven naar transparantie, eerlijkheid en voortdurende verbetering van onze praktijken op het gebied loongelijkheid in overeenstemming met de veranderende EU regelgeving.

²⁷ Enkel voor medewerkers die een contract hebben met Proximus NV.

Definities en grondslagen

De genderloonkloof, die wordt gedefinieerd als het verschil tussen het gemiddelde loon van vrouwelijke en mannelijke medewerkers, wordt uitgedrukt als percentage van het gemiddelde loon van mannelijke medewerkers.

2024

Totale verloningsverhouding	22

Scope: Proximus Groep

Definities en grondslagen

De verloningsverhouding, die de kloof weergeeft tussen de verloning van de CEO en de mediaan van de bezoldigingen van de medewerkers van de groep, is gelijk aan 22 in 2024. Deze ratio wordt gemeten door het loon van de CEO (Guillaume Boutin) en de mediaan van de bezoldigingen te vergelijken, rekening houdend met het target verloningspakket (inclusief basisverloning, premies, variabel loon, groepsverzekering en voordelen), exclusief werkgeversbijdragen aan de sociale zekerheid. Schattingen werden gemaakt voor de "overige voordelen" van werknemers wanneer concrete gegevens niet beschikbaar waren.

Collectieve onderhandelingen en sociale dialoog

(%)	2024

Medewerkers die onder een collectieve overeenkomst vallen	90

Scope: activiteiten van Proximus binnen de Europese Economische Ruimte (EER)

Collectieve onderhandelingen en sociale dialoog

Dekkingspercentage	Collectieve onderhandelingen Medewerkers (EER)	Sociale dialoog Vertegenwoordiging op de werkplek (enkel EER)
0-19%	Nederland	
20-39%		
40-59%		
60-79%		Nederland
80-100%	België & Luxemburg	België & Luxemburg

Scope: activiteiten van Proximus binnen de Europese Economische Ruimte (EER)

De Proximus Groep is actief in de volgende landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER): België, Nederland en Luxemburg. Buiten de EER tellen alleen de volgende landen meer dan 50 medewerkers: de VS, Servië, India en Colombia. Alleen landen met meer dan 50 werknemers worden in deze context gerapporteerd.

Definities en grondslagen

Het percentage medewerkers dat onder een collectieve overeenkomst valt, is berekend op basis van het feit dat wanneer een collectieve overeenkomst wordt ondertekend, deze van toepassing is op alle medewerkers van de betrokken Proximus-entiteit (met uitzondering van executives en senior management). Als er wel een collectieve overeenkomst is, is het percentage 100%. Het cijfer voor de Groep werd berekend voor alle landen in de Europese Economische Ruimte. Het percentage van de sociale dialoog is berekend op basis van het totale aantal medewerkers dat in de hoofdzetel werkt met werknemersvertegenwoordigers van de landen waar Proximus meer dan 50 werknemers telt: België, Nederland en Luxemburg.

Passende verloning

Binnen de Proximus Groep krijgen alle medewerkers een passende verloning in overeenstemming met relevante benchmarks, de lokale regelgeving en de marktomstandigheden.

Definities en grondslagen

Bij de Proximus Groep baseren we ons op het minimum van onze loonschalen, omdat die het minimumloon weergeven dat iemand voor een bepaalde graad zou moeten krijgen. Deze schalen zijn gebaseerd op benchmarks, de wetgeving en collectieve overeenkomsten. Voor entiteiten waar geen functieclassificatiesysteem bestaat, vertrouwen we op marktpraktijken en garanderen we het minimumloon in het land.

Klachten en ernstige mensenrechtenincidenten

Er werden in 2024 geen gevallen van ernstige mensenrechtenincidenten met betrekking tot de medewerkers van Proximus gemeld via de bestaande kanalen. Dit wil zeggen dat er geen meldingen waren van dwangarbeid, mensenhandel of kinderarbeid. Er werden ook geen schendingen gemeld van de VN-richtlijnen inzake ondernemingen en mensenrechten, de verklaring van de IAO inzake de Fundamentele Principes en Rechten op het Werk of de richtlijnen van de OESO voor multinationale ondernemingen.

Tot op heden heeft de Proximus Groep geen boetes of sancties ontvangen met betrekking tot ernstige mensenrechtenincidenten.

(#)	2024
Klachten van medewerkers over sociale en mensenrechten	1

Scope: Proximus Groep

Deze klacht heeft betrekking op een rechtszaak die in 2021 is gestart. De procedure loopt nog.

Definities en grondslagen

De medewerkers hebben toegang tot verschillende interne kanalen om vermoedelijke schendingen of bekommernissen te melden. Dit kan bijvoorbeeld via het management, Human Resources, Group Prevention & Protection, de Data Protection Officer en de Group Ethics and Compliance Officer. Klachten van medewerkers met betrekking tot sociale en mensenrechten worden geconsolideerd op basis van het duurzaamheidsrapporteringsproces van de Groep voor 2024. Dit is gebaseerd op de huidige processen en procedures. We werken momenteel aan het aligneren van onze interne bestuurs- en rapportageprocessen binnen de komende twee tot drie jaar.

Klachten via het klokkenluiderskanaal worden beheerd door de Group Ethics and Compliance Officer. Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

Evenwicht tussen werk en privé en welzijn

Context

Proximus is actief in een zeer dynamische sector met talrijke en snel veranderende uitdagingen. Om deze uitdagingen het hoofd te bieden, moeten de medewerkers van Proximus veerkrachtig en wendbaar zijn. Daarom besteedt Proximus bijzondere aandacht aan welzijn en het evenwicht tussen werk en privé via verschillende actieplannen die geïntegreerd zijn in de normale bedrijfsactiviteiten.

Dit thema verwijst naar het vinden van een bevredigend evenwicht tussen iemands werk en privéleven en het waarborgen van de fysieke, sociale en mentale gezondheid van onze medewerkers, terwijl rekening wordt gehouden met de verschillende levensvereisten (werk, gezin, hobby's, persoonlijke verplichtingen, enz.) Welzijn draait om hoe medewerkers zich voelen op het werk en over hun professionele activiteiten.

Impacts, risico's en opportuniteiten

We beseffen dat intensieve werkdagen en de voortdurende noodzaak om wendbaar te blijven een tol kunnen eisen van de fysieke en mentale gezondheid van medewerkers. Dit wordt versterkt door de overgang naar nieuwe organisatiestructuren en veranderingen in de manier waarop we werken (onder meer via virtuele communicatie en hybride modellen). Als antwoord hierop biedt Proximus flexibele arbeidsvoorwaarden aan om de werk-privébalans van de medewerkers te verbeteren en tegelijkertijd de aantrekkelijkheid van Proximus als werkgever te vergroten. Deze flexibele arbeidsvoorwaarden verhogen niet alleen de tevredenheid en betrokkenheid van de medewerkers, maar versterken ook onze cultuur, met behoud van sterke professionele connecties.

De gezondheid van de medewerkers kan lijden onder een gebrek aan evenwicht tussen werk en privé, onvoldoende empowerment en de impact van de werkomstandigheden op het privéleven. Dit kan ook financiële gevolgen hebben, aangezien het onze aantrekkelijkheid als werkgever aantast, wat kan leiden tot een hoog personeelsverloop. Daarnaast vormen mogelijke boetes en proceskosten een **risicofactor**.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Dubbele materialiteitsbeoordeling'.

Middelen en verantwoordelijkheden

Het welzijnsprogramma wordt beheerd door de afdeling Group Prevention & Protection binnen Group HR. De ambitie is om de governance, de strategische doelstellingen en het actieplan uit te breiden en te harmoniseren binnen al onze filialen.

Gespecialiseerde teamleden (waaronder psychologen) definiëren en implementeren samen met stakeholders zoals de Group HR Lead en de Prevention and Protection Department Lead het welzijnsprogramma binnen het bedrijf in België.²⁸

²⁸ In andere landen en bij andere filialen kan de governance verschillen.

Een welzijnssquad, met vertegenwoordigers van verschillende HR-afdelingen, definieert de corporate roadmap in nauwe samenwerking met HR-medewerkers en Management Committees van de verschillende businessunits. Dit gebeurt op basis van een jaarlijkse analyse van negen verschillende parameters/indicatoren (psychosociale ziekte en verloop, Employee Assistance Program, aantal informele en formele verzoeken, re-integratietrajecten, analyse van psychosociale risico's, ontwikkelingsinitiatieven van de welzijnsbarometer). De Proximus Leadership Squad is hierbij betrokken en ontvangt tweemaal per jaar de resultaten van onze welzijnsbarometer op groepsniveau.

De medewerkers worden geïnformeerd over de verschillende initiatieven via ons intranet WAP+ en via hun teamleader of de SPOC van hun divisie. Onze Gedelegeerd Bestuurder ondersteunt deze initiatieven via zijn wekelijkse boodschap op WAP+.

Feedback van al onze medewerkers met betrekking tot welzijn wordt verzameld via onze jaarlijkse Speak Up-enquête voor de hele Groep, zodat we ook bottom-upinformatie ontvangen.

Strategische doelstellingen

Het is onze ambitie om te garanderen dat onze medewerkers kunnen werken in een veilige, gezonde, duurzame en inclusieve werkomgeving waar mentaal, fysiek en sociaal welzijn prioriteit krijgt. We geloven dat een gezonde werk-privébalans en welzijn essentieel zijn voor de motivatie, betrokkenheid en prestaties van onze medewerkers en voor het behoud en aantrekken van talent. We creëren specifieke programma's waarin onze collega's, teams en teamleaders verantwoordelijkheid nemen voor hun welzijn. Daarnaast bieden we medewerkers die uitvallen gerichte ondersteuning om hen te helpen bij hun re-integratie.

We hebben nog geen specifieke groepsdoelstellingen vastgelegd. Dit zou in de komende twee tot drie jaar moeten gebeuren.

Policy's

Proximus heeft een [groepspolicy voor welzijn op het werk](#) die de volgende gebieden omvat: veiligheid op het werk, bescherming van de gezondheid van de medewerkers op het werk, psychosociale aspecten van het werk, ergonomie, arbeidshygiëne, verfraaiing van de werkplekken en alle maatregelen die door het bedrijf worden genomen met betrekking tot de werkomgeving. De policy is van toepassing op alle filialen. Momenteel wordt de inhoud aangepast om in overeenstemming te zijn met de lokale wetgeving.

In België werd een specifiek beleid ontwikkeld voor het behandelen van klachten over pesten, ongewenst seksueel gedrag of geweld op het werk. Dit beleid is van toepassing op de activiteiten van Proximus in België. Interne vertrouwenspersonen en specifieke preventieadviseurs psychosociale aspecten staan altijd ter beschikking om deze klachten te behandelen.

De Proximus Groep streeft ernaar om zijn welzijnsbeleid binnen twee tot drie jaar in de hele organisatie te harmoniseren.

Processen om negatieve impact te herstellen

Voor medewerkers die te maken krijgen met stressgerelateerde situaties of burn-out biedt Proximus verschillende soorten ondersteuning.

Binnen Proximus Domestic kan een preventieadviseur psychosociale aspecten bijvoorbeeld een psychosociale risicoanalyse of enquête uitvoeren om problemen op de werkplek te identificeren. Op basis hiervan kunnen samen met de manager van de business maatregelen worden genomen om het welzijn van de medewerkers te verbeteren.

In België kan Personal Guide@Work medewerkers daarnaast doorverwijzen naar een Employee Assistance Program (EAP), dat medewerkers professionele ondersteuning biedt bij persoonlijke en werkgerelateerde problemen. Dit programma is ontworpen om snel, discreet en oplossingsgericht te zijn. Hiertoe wordt via een externe partner een netwerk van psychologen ter beschikking gesteld van de medewerkers.

Met de ISAT of Interactive Stress Assessment Tool, die beschikbaar is op ons intranet, kunnen medewerkers nagaan of en zo ja in welke mate ze werkgerelateerde stress ervaren. Na het invullen van de vragenlijst ontvangen ze een score die is afgestemd op hun profiel, samen met nuttige tips om hun stressniveau te beheersen. Via Oh My People, onze externe partner, worden medewerkers die

langdurig ziek zijn door stressgerelateerde problemen ondersteund door een netwerk van psychotherapeuten, die hen ook helpen bij hun terugkeer naar het werk.²⁹

De processen om medewerkers te ondersteunen bij hun herstel van stressgerelateerde situaties of burn-out zijn nog niet gestandaardiseerd op groepsniveau. We zijn van plan om het komende jaar al onze lokale initiatieven te evalueren en een groepsaankpak te ontwikkelen die aansluit bij de lokale praktijken.

De specifieke kanalen waarover onze medewerkers beschikken om hun bekommernissen of behoeften rechtstreeks aan Proximus te melden zodat ze kunnen worden aangepakt, worden beschreven in het hoofdstuk 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

Acties om impact tegen te gaan

Welzijn is een gedeelde verantwoordelijkheid van individuen, teams, teamleaders en de organisatie als geheel. In deze werkomgeving, waar Proximus als werkgever een belangrijke impact heeft, hebben we in onze welzijnsroadmap drie belangrijke focusgebieden gedefinieerd:

- Kwaliteit van het werk: we streven naar het juiste evenwicht tussen werklast en beschikbare energiebronnen. Daar horen tools bij om stress te verminderen en de werktevredenheid te verhogen.
- Werkrelaties en conflictbeheersing: positieve interacties tussen collega's en leidinggevenden, en effectief conflictbeheer zijn cruciaal voor een gezonde werkomgeving.
- Psychosociale veiligheid: onze werkplek moet een nog veiligere plaats worden, waar iedereen zich, ondanks de verschillen, mentaal en fysiek veilig voelt, vooral in functies met klantencontact.

In 2024 hebben we in België 'Well-being@Proximus' gelanceerd, een sensibiliseringscampagne over het belang van welzijn op het werk en de rol die iedereen daarin speelt. Daarnaast hebben we acties ondernomen gericht op onze werkomgeving (de installatie van phone booths in onze hoofdzetel, een e-learning over comfortabele zithoudingen en het stimuleren van fysieke energie via een loopuitdaging, enz.). Er werden ook specifieke activiteiten georganiseerd, zoals opleidingen en workshops.

We hebben negen welzijnsparameters geselecteerd³⁰, die kunnen worden onderverdeeld in onderwerpen, zoals psychosociaal absentisme, feedback en analyse van verschillende enquêtes, persoonlijke ondersteuning en adoptie-initiatieven zoals opleidingen. Deze gegevens worden tweemaal per jaar verzameld, in september en januari. Er wordt een dashboard met deze parameters ontwikkeld om de Proximus Leadership Squad en HR een overzicht te geven van de algehele gezondheid van de organisatie³¹.

Proximus is van plan om binnen twee tot drie jaar ook andere filialen op te nemen in dit initiatief. Indien remediëring nodig is, wordt dit besproken met de welzijnssquad en wordt het actieplan dienovereenkomstig aangepast.

Prestaties

Welzijn van de medewerkers

In 2024 behaalde de Proximus Groep een score van 79% voor het welzijn van de medewerkers.

(%)	2024
Welzijn van de medewerkers	79

Scope: Proximus Groep

²⁹ Enkel voor medewerkers die een contract hebben met Proximus NV.

³⁰ Psychosociale ziekte en verloop, EAP, aantal informele & formele verzoeken, re-integratietrajecten, psychosociale risicoanalyse, welzijnsbarometer, ontwikkelingsinitiatieven.

³¹ Enkel beschikbaar voor de activiteiten van Proximus op de thuismarkten en de activiteiten van BICS Belgium.

Definities en grondslagen

Het welzijn van de medewerkers van de Groep, uitgedrukt als percentage (%), is gebaseerd op de jaarlijkse enquête die in januari wordt verstuurd. De medewerkers worden aangemoedigd om de enquête in te vullen om inzicht te bieden in hun welzijn op de werkplek. Het gerapporteerde resultaat wordt berekend door het aantal medewerkers dat positief heeft geantwoord op een selectie van zeven vragen³² te delen door het totale aantal respondenten. De resultaten worden besproken met de Proximus Leadership Squad, het management en de vakorganisaties. De doeltreffendheid van dit kanaal en het feit dat de medewerkers goed op de hoogte zijn van de enquête, wordt aangetoond door het deelnamepercentage van 80%. De gegevens worden automatisch aangeleverd en geconsolideerd via het interne surveyplatform. Het geconsolideerde cijfer wordt vervolgens manueel opgehaald via het duurzaamheidsrapporteringsproces voor 2024.

Gezondheid en veiligheid van de medewerkers

Context

Onze medewerkers worden geconfronteerd met diverse uitdagingen, gaande van mentale en fysieke gezondheidsproblemen tot arbeidsongevallen of zelfs agressie door derden. Aandacht voor gezondheid en veiligheid op het werk is daarom essentieel om onze medewerkers te beschermen en een ondersteunende, productieve werkomgeving te creëren.

Dit thema verwijst naar het anticiperen op, herkennen, evalueren en beheersen van gevaren die zich voordoen op de werkplek of daar ontstaan, en die de gezondheid en het welzijn van de medewerkers kunnen schaden, rekening houdend met de mogelijke impact op de omliggende gemeenschappen en de omgeving in het algemeen.

Impacts, risico's en opportuniteiten

Agressie door derden tegen medewerkers in shops en contactcenters van Proximus (zoals ernstige overvallen, verbale agressie en fysieke agressie) vormt een risico voor hun veiligheid en heeft een negatieve impact op hun fysieke en emotionele gezondheid. Arbeidsongevallen hebben gelijkaardige gevolgen en kunnen verschillende oorzaken hebben, zoals ontoereikende veiligheidsmaatregelen, gebrek aan goede opleiding of onvoorzien gevaar in de werkomgeving. Daarnaast kunnen sedentaire kantoorbanen een aanzienlijke negatieve invloed hebben op de gezondheid van de medewerkers:

- Langdurig zitten achter een bureau kan allerlei gezondheidsproblemen veroorzaken, zoals gewichtstoename, een slechte houding, rugpijn en zelfs een verhoogd risico op chronische ziekten.
- Langdurig zitten kan een negatieve invloed hebben op de mentale gezondheid en leiden tot hogere niveaus van stress, angst en depressie.
- Medewerkers met een sedentaire baan hebben vaak minder tijd om te bewegen, wat het risico op obesitas, hart- en vaatziekten en andere gezondheidsproblemen verhoogt. Het gebrek aan fysieke activiteit kan ook leiden tot een achteruitgang van de cognitieve functies, wat een negatieve impact kan hebben op de prestaties en productiviteit van de medewerker.

Het bieden van een gezonde en veilige werkomgeving helpt niet alleen om de kosten te verlagen door arbeidsongevallen en beroepsziekten te voorkomen, maar kan ook de productiviteit verhogen, het moreel van de medewerkers verbeteren en het ziekteverzuim terugdringen.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Dubbele materialiteitsbeoordeling'.

³² 'Ik kan mijn werk zo beheren dat ik een gezonde balans kan vinden tussen werk en persoonlijk leven', 'Ik heb de ondersteuning die ik nodig heb om door te gaan in moeilijke tijden op het werk', 'Ik heb vertrouwensvolle relaties op het werk', 'Ik krijg erkenning als ik goed werk lever', 'Ik heb flexibele werkafspraken om tegemoet te komen aan zowel werk- als privébehoeften (bv. om te werken vanuit verschillende locaties, pauzes te nemen, te bewegen)', 'Ik krijg energie van mijn werk' en 'Ik beschik over de nodige hulpbronnen op mijn werkplek die mijn gezondheid en welzijn ondersteunen (bv. informatie, contacten & diensten)'.

Middelen en verantwoordelijkheden

Het departement Group Prevention & Protection (GPP) is de drijvende kracht achter de gezondheids- en veiligheidsactiviteiten van Proximus. Het definieert een gemeenschappelijk gezondheids- en veiligheidsbeleid en geeft advies over alle bijbehorende thema's. Voor Proximus Domestic in België³³ ligt de focus van het preventie- en beschermingsplan op aspecten zoals de risicoanalyse van werkplekken, medisch toezicht, persoonlijke beschermingsmiddelen, brandbeveiligingsmaatregelen om de medewerkers te beschermen en de evaluatie en oplossing van psychologische risico's en problemen.

De uitvoering van de preventie- en beschermingsplannen valt onder de verantwoordelijkheid van de Proximus Leadership Squad. Het lijnmanagement is medeverantwoordelijk voor de uitvoering van het goedgekeurde actieplan.

Binnen Proximus Domestic³⁴ wordt het sociaal overleg, conform de wettelijke vereisten, georganiseerd via preventiecomités of rechtstreekse raadplegingen van de medewerkers. De preventiecomités hebben vooral een adviserende rol ten aanzien van de werkgever. Deelnemers aan dit sociaal overleg zijn de werkgever (of zijn vertegenwoordiger), de vakorganisaties, GPP en de arbeidsartsen.

In België worden onderwerpen zoals arbeidsongevallen, veiligheidsrisicoanalyses, lokale preventiekwesties en psychosociale risico's besproken via een globaal preventieactieplan voor vijf jaar en een jaarlijks actieplan.

De buitenlandse filialen beheren de gezondheids- en veiligheidsdomeinen momenteel onafhankelijk. Proximus werkt aan een plan om in de komende twee tot drie jaar een uitgebreider en meer geharmoniseerd gezondheids- en veiligheidsbeleid in te voeren voor alle filialen.

Strategische doelstellingen

Het is onze ambitie om de gezondheid en veiligheid van onze medewerkers te garanderen door risico's op de werkplek proactief te identificeren, te beoordelen en te beperken. We houden ook rekening met de mogelijke gevolgen voor omliggende gebieden en het milieu. We erkennen de verschillende risico's die onze medewerkers lopen op basis van hun rollen, zoals ergonomische uitdagingen of arbeidsongevallen, en implementeren effectieve maatregelen en policy's. Bovendien willen we een cultuur van veiligheid en verantwoordelijkheid creëren, zodat onze medewerkers actief kunnen bijdragen aan een veilige en gezonde werkomgeving.

Proximus heeft voor zijn activiteiten op de thuismarkten in België kortetermijndoelstellingen vastgelegd om het aantal arbeidsongevallen tegen eind 2024 te verminderen. Deze doelstellingen omvatten:

- een verdere verlaging van het aantal arbeidsongevallen met 10% ten opzichte van 2023 (6,8), wat neerkomt op 6,1³⁵.

Proximus wil het aantal arbeidsongevallen de komende vijf jaar verder terugdringen. Bovendien hebben we nog geen specifieke doelstellingen en streefcijfers voor de Groep vastgelegd. Dit moet in de komende twee tot drie jaar worden aangepakt, ook voor al onze filialen.

Policy's

Proximus heeft een [groepspolicy over welzijn op het werk](#).

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Evenwicht tussen werk en privé en welzijn'.

³³ En activiteiten van BICS Belgium.

³⁴ En activiteiten van BICS Belgium.

³⁵ De frequentiegraad wordt door de Belgische wet gedefinieerd als het aantal arbeidsongevallen met minstens 1 dag afwezigheid (dag van het ongeval niet meegerekend) tot gevolg vermenigvuldigd met 1,10⁶ en gedeeld door het aantal gewerkte uren door medewerkers in België.

Processen om negatieve impact te herstellen

In 2024 hebben we in België een nieuw jaaractieplan ingevoerd, gebaseerd op een uitgebreide risicoanalyse. Dit plan beschrijft de nodige preventie- en beschermingsmaatregelen om het aantal arbeidsongevallen te verminderen, waaronder veiligheidsinstructies voor medewerkers en het VCO/VCA³⁶-beleid voor de operationele afdelingen.

We werken ons ergonomiebeleid voortdurend bij door de risico's te beoordelen die gepaard gaan met het gebruik van onze nieuwe digitale werkuitrusting en telecominstallaties, waarbij we gepaste preventie- en beschermingsmaatregelen implementeren. Er werd een risicoanalyse uitgevoerd voor alle medewerkers die een contract hebben met Proximus NV in België en hun werkplekken, met periodieke herzieningen. We hebben de volgende bewustmakingscampagnes georganiseerd: 'Zit je goed?' op kantoor (ergonomie) en 'Stoppen met roken'.

We hebben een psychosociale risicoanalyse uitgevoerd in verschillende afdelingen. We hebben onze e-learnings³⁷ herzien met VIAS³⁸, met een focus op de risico's van elektrische voertuigen, fietsen en scooters. Er werden ook trainingen georganiseerd over brandbestrijding en veilig werken met elektrische installaties.

Als reactie op de toename van gewapende overvallen in onze winkels in België hebben we onze preventiemaatregelen herzien om onze medewerkers met rechtstreeks klantencontact te beschermen tegen agressie door derden. De details van deze maatregelen blijven om veiligheidsredenen vertrouwelijk.

Processen en acties om mogelijke negatieve impact binnen onze waardeketen te herstellen

Eenmaal per jaar worden onze onderaannemers (niet-medewerkers) via infosessies geïnformeerd over de inherente risico's van de Proximus Groep, zoals de algemene veiligheidsregels die van toepassing zijn op onze bouwwerken.

Bij de uitvoering van zijn activiteiten moet de Proximus Groep de buurt en de lokale gemeenschappen zo weinig mogelijk belasten en maatregelen nemen om overlast te vermijden.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Lokale gemeenschappen'.

De specifieke kanalen waarover onze medewerkers beschikken om hun bekommernissen of behoeften rechtstreeks aan Proximus te melden zodat ze kunnen worden aangepakt, worden beschreven in de rubriek 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

Prestaties

Activiteiten van Proximus België

Proximus biedt een gezondheids- en veiligheidsbeheerssysteem voor al zijn medewerkers in België, dat voldoet aan de wettelijke vereisten en erkende normen, waaronder de welzijnswet en het VCA-systeem. In 2024 werden geen dodelijke ongevallen gerapporteerd.

Werkgerelateerde ongevallen	2024
Werkgerelateerde ongevallen (aantal)	67
Werkgerelateerde ongevallen (%)	4,36

Scope: activiteiten van Proximus België

³⁶ Veiligheid, Gezondheid en Milieu (VGM) Checklist Opdrachtgevers/ Veiligheid, Gezondheid en Milieu (VGM) Checklist Aannemers.

³⁷ De e-learnings zijn toegankelijk op ons intranet voor alle medewerkers met uitzondering van Route Mobile en Telesign.

³⁸ Belgisch Onafhankelijk Instituut voor Verkeersveiligheid.

Definities en grondslagen

Het gezondheids- en veiligheidsbeheerssysteem wordt gedefinieerd als een kader, gebaseerd op lokale wettelijke vereisten, dat door Proximus wordt toegepast om gezondheids- en veiligheidsrisico's op de werkplek te beheren. Het houdt in dat deze risico's worden geïdentificeerd, beoordeeld, gecontroleerd en opgevolgd om een veilige werkomgeving te garanderen. De processen en procedures voor het anticiperen op en het herkennen, evalueren en controleren van gevaren verschillen van land tot land omdat de wettelijke vereisten voor elk land anders zijn. Daarom zet Proximus zich in voor de implementatie van een nieuw gezondheids- en veiligheidsbeleid met gemeenschappelijke beleidslijnen, definities en processen.

Werkgerelateerde ongevallen worden gedefinieerd als arbeidsongevallen die gebeuren tijdens de uitvoering van het werk voor de werkgever. Ongevallen op weg van en naar het werk vallen niet onder deze definitie.

De frequentiegraad van arbeidsongevallen wordt berekend door het aantal ongevallen met minstens een dag afwezigheid te vermenigvuldigen met $1,10^6$ en vervolgens te delen door het totale aantal gewerkte uren van de medewerkers in België.

Proximus Groep

De gegevens met betrekking tot de gezondheids- en veiligheidsparameters zijn voorzien van een niveau van meetonzekerheid. De bron van de meetonzekerheid kan worden verklaard door de verschillen tussen lokale regularisatie, meettechnieken en de beschikbare gegevens. De komende twee tot drie jaar werken we aan het aligneren van onze interne rapportageprocessen op groepsniveau.

In 2024 werden er via onze huidige kanalen geen dodelijke ongevallen als gevolg van werkgerelateerde letsels of werkgerelateerde gezondheidsproblemen gemeld door onze medewerkers of werknemers binnen onze waardeketen die op onze locaties werken.

(%)	2024
Werknemers die onder een beheerssysteem voor gezondheid en veiligheid vallen	100

Scope: Proximus Groep

Werkgerelateerde ongevallen	2024
Werkgerelateerde ongevallen (aantal)	67
Werkgerelateerde ongevallen (%)	3,34

Scope: Proximus Groep

Definities en grondslagen

De gezondheids- en veiligheidsbeheerssystemen die binnen onze filialen worden toegepast, moeten gebaseerd zijn op lokale wettelijke vereisten. De processen en procedures voor het herkennen, evalueren en controleren van risico's verschillen van land tot land omdat de wettelijke vereisten voor elk land anders zijn.

Werkgerelateerde ongevallen worden gedefinieerd als arbeidsongevallen die gebeuren tijdens de uitvoering van het werk voor de werkgever. Ongevallen op weg van en naar het werk vallen niet onder deze definitie. Het aantal werkgerelateerde ongevallen van medewerkers wordt berekend als het aantal ongevallen per miljoen gewerkte uren. De ramingen van de gewerkte uren en gerelateerde ongevallen met betrekking tot onze internationale activiteiten zijn gebaseerd op de werkelijke ongevallen en de werkelijke gewerkte uren voor onze activiteiten op de thuismarkten, die 70% van de activiteiten van de Groep uitmaken. We werken momenteel aan de afstemming van onze interne governance- en rapporteringsprocessen, met als doel deze binnen de komende twee tot drie jaar volledig te harmoniseren. In 2024 hebben we ons gericht op de ontwikkeling en implementatie van onze nieuwe groepsgovernance voor gezondheid en veiligheid.

Diversiteit en inclusie

Context

De Proximus Groep is actief in een omgeving die een afspiegeling is van de bredere samenleving. Onze acties hebben daardoor een betekenisvolle impact, niet alleen binnen de werkplek maar ook daarbuiten. Daarom staan diversiteit en inclusie hoog op onze prioriteitenlijst.

Diversiteit omvat de unieke kenmerken die elk individu onderscheiden, zoals etniciteit, geslacht, leeftijd, seksuele geaardheid, beperking, culturele achtergrond of elk ander kenmerk dat door de wet wordt beschermd.

Inclusie gaat over het bewust creëren van een omgeving waarin deze verschillen niet alleen worden erkend, maar ook worden benut, zodat elke medewerker zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt en in staat wordt gesteld om zijn of haar volledige potentieel te benutten, wat innovatie, creativiteit en een diepere verbinding stimuleert met de diverse gemeenschappen waarin we actief zijn.

Onze impacts, risico's en opportuniteiten

Prioriteit geven aan diversiteit en inclusie (D&I) bevordert gelijkheid, verkleint de loonkloof en zorgt voor een eerlijke, discriminatievrije werkplek waar iedereen zich welkom en gewaardeerd voelt. Het versterkt de inzetbaarheid van mensen, ongeacht hun achtergrond, leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid of beperking, enz.

Het **grootste risico** dat we lopen, is het mogelijke verlies van talent en een ongezonde teamdynamiek door een niet-inclusieve werkomgeving. Wanneer mensen zich niet welkom voelen, kan dit leiden tot desinteresse, verminderde productiviteit en een hoog verloop. Dit heeft op zijn beurt een negatieve invloed op ons imago als werkgever en de algehele productiviteit.

Onze inzet voor D&I biedt talloze **kansen**. Het stelt ons in staat om te voldoen aan veranderende wet- en regelgeving met betrekking tot intimidatie, discriminatie en toegankelijkheid, waardoor de bijbehorende risico's afnemen. Goed uitgebalanceerde en getalenteerde gemengde teams positioneren ons als een innovatief bedrijf dat voldoet aan de eisen van een diverse markt, waardoor we aantrekkelijker worden voor grote klanten en investeerders die duurzaamheid en inclusie hoog in het vaandel dragen.

Nu de strijd om talent steeds heviger wordt, helpt inclusief werkgeverschap ons om een breder scala aan talenten aan te trekken. Dit versterkt onze teams en positioneert ons als een aantrekkelijke werkgever. Bovendien bevordert het onze leer- en feedbackcultuur, de betrokkenheid van onze medewerkers en onze creativiteit om de uitdagingen van de digitale wereld van morgen aan te gaan.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Dubbele materialiteitsbeoordeling'.

Middelen en verantwoordelijkheden

Elk aspect van D&I wordt aangestuurd door ons D&I-team, dat deel uitmaakt van de afdeling Group HR Practices. Dit team is verantwoordelijk voor het vastleggen van strategische doelstellingen, het herzien van het beleid en het afstemmen ervan op groepsniveau. Daarnaast hebben we een werkgroep 'Diversiteit & inclusie' met D&I-ambassadors uit alle businessunits. Ze treden op als champions en zorgen ervoor dat ons beleid en onze praktijken op het terrein worden toegepast. Onze Chief Human Capital Lead is onze sponsor voor diversiteit en inclusie, biedt cruciale ondersteuning en treedt op als pleitbezorger. Op ad-hocbasis zetten we gespecialiseerde teams van experts op die gedurende een beperkte periode intensief samenwerken om een specifiek doel te bereiken.

Strategische objectieven

We zetten ons in om de diversiteit van ons personeelsbestand te vergroten, gelijke carrière mogelijkheden te garanderen en een inclusieve werkomgeving te bieden. We vieren diversiteit op het gebied van geslacht, leeftijd, culturele achtergrond, beperking, seksuele geaardheid en andere wettelijk beschermde kenmerken.

Onze doelstellingen op het gebied van diversiteit en inclusie zijn gebaseerd op zes belangrijkste pijlers, gericht op specifieke groepen die risico lopen op kwetsbaarheid binnen onze organisatie:

- geslacht: vrouwen op alle niveaus bevorderen, met name in digitale en technische functies;
- generaties: specifieke initiatieven nemen voor de inclusie van alle generaties, met een focus op 50+;
- beperking: mensen met een beperking en neurodivergente eigenschappen tewerkstellen, en bewustwording creëren voor hun unieke uitdagingen;
- LGBTQIA+: duidelijke maatregelen vastleggen voor de inclusie van collega's uit de LGBTQIA+-gemeenschap;
- etniciteit: de medewerkers bewust maken van onbewuste vooroordelen en het gevoel van verbondenheid met onze gemeenschap versterken;
- gelijkheid: zorgen voor gendergelijkheid en gelijke kansen op de werkplek door middel van inclusieve processen en een gelijkheidsbeleid.

Omdat we op verschillende vlakken meer en meer zullen vertrouwen op AI en technologie, vormt het een uitdaging om de vooroordelen die inherent zijn aan deze systemen te beperken. In de komende drie tot vijf jaar zullen we ons richten op regelmatige trainingen voor medewerkers over onbewuste vooroordelen en culturele diversiteit. Daarnaast introduceren we een tweejaarlijkse D&I-certificering, organiseren we rondetafelgesprekken over diversiteit en blijven we communicatiecampagnes lanceren om het bewustzijn te vergroten.

In 2024 hebben we de volgende doelstellingen gepland³⁹:

- tegen 2025 een inclusie-index van 85% bereiken;
- tegen 2025 30% vrouwen met een universitair diploma aanwerven in digitale en technische functies.

Op lange termijn zal het bedrijf blijven investeren in voortdurende diversiteitsprogramma's en workshops om het begrip van deze waarden te verdiepen en te versterken.

We streven ernaar om onze governance, doelstellingen en actieplannen binnen twee tot drie jaar uit te breiden naar alle filialen.

We hebben nog geen specifieke groepsdoelstellingen vastgelegd.

³⁹ Proximus NV in België. Geen filialen geïntegreerd.

Policy's

Proximus heeft een groepspolicy inzake diversiteit en gelijke kansen die van toepassing is op alle filialen. Momenteel wordt de inhoud ervan herzien om ze af te stemmen op de lokale wetgeving in Europa en de rest van de wereld. Daartoe zullen we onze policy's grondig herzien, ze benchmarken met de normen van de sector, overleg plegen met stakeholders en ze waar nodig bijwerken om onze eengemaakte aanpak van diversiteit en inclusie te weerspiegelen.

Met deze policy wil Proximus een positieve en veilige werkomgeving stimuleren waar ieders authenticiteit wordt gerespecteerd en gewaardeerd en waar alle medewerkers eerlijk en gelijk worden behandeld, ongeacht hun achtergrond. Voor Proximus betekent dit:

- Alle kandidaten en medewerkers gelijk behandelen, uitsluitend op basis van relevante competenties en objectieve criteria.
- Een mentaliteit van respect en openheid bevorderen op alle niveaus van de organisatie.
- Gedrag vertonen dat vrij is van elke vorm van racisme, intolerantie, discriminatie, intimidatie of andere attitudes die de waardigheid van mensen op de werkplek negatief kunnen beïnvloeden.
- Diversiteit integreren in alle aspecten van onze bedrijfsvoering en elke vorm van intolerantie tegengaan.

Deze policy, die werd goedgekeurd door de Group HR Practices Departmental Lead, wordt elk jaar herzien en aangepast. De meest recente versie is intern beschikbaar op de intranetsite⁴⁰ en extern op de [bedrijfswebsite van Proximus](#).

Naleving van de D&I-policy is essentieel om onze inzet voor een inclusieve werkplek te waarborgen. We voeren regelmatig analyses uit om te controleren of we voldoen aan de wettelijke en ethische normen. De teams van Compliance en Group Protection & Prevention werken nauw samen met HR om te monitoren of de richtlijnen worden nageleefd. Overtredingen worden onmiddellijk aangepakt met corrigerende maatregelen, waarbij het nultolerantieprincipe wordt toegepast.

Acties om impact tegen te gaan

Onze inzet voor diversiteit en inclusie is gebaseerd op het besef dat een echt inclusieve werkplek verder gaat dan louter representatie. Onze aanpak is zowel strategisch als holistisch: we integreren diversiteit en inclusie in elk aspect van onze bedrijfsvoering. Dit omvat aanwerving, talentontwikkeling, leiderschapsverantwoordelijkheid en betrokkenheid bij de gemeenschap via gerichte initiatieven, doeltreffende communicatie, uitgebreide opleidingsprogramma's en open discussiegroepen.

Zo bouwen we aan een werkplek waar iedereen kan gedijen. We blijven ons inzetten voor diversiteit en inclusie en we zijn vastbesloten om voortdurend vooruitgang te boeken op dit cruciale vlak.

De D&I-mindset integreren in onze manier van werken

De verantwoordelijkheid voor D&I bij Proximus strekt zich uit over alle niveaus van de organisatie. Hoewel het D&I-team de verandering leidt, staat de betrokkenheid van de medewerkers centraal in onze strategie. We bieden verschillende programma's en initiatieven aan om een inclusieve omgeving te bevorderen, zoals diversiteitstrainingen en discussiegroepen, en we hebben een D&I-community opgericht waarin iedereen wordt uitgenodigd om mee te doen.

Vooraf managers spelen hierbij een belangrijke rol, omdat ze het D&I-beleid binnen hun teams moeten implementeren en een omgeving moeten creëren waarin iedereen zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt. We hebben ook gespecialiseerde trainingsprogramma's voor leiders en een verplichte training voor alle medewerkers van Proximus Domestic om bewustzijn en begrip van diversiteit te bevorderen. Deze programma's zijn ontworpen om onze medewerkers de vaardigheden en kennis bij te brengen die nodig zijn om een positieve bijdrage te leveren aan onze D&I-doelstellingen.

We vieren D&I ook regelmatig via communicatie, evenementen en campagnes het hele jaar door, zodat D&I zichtbaar en integraal deel blijft uitmaken van onze bedrijfscultuur. Deze initiatieven worden regelmatig gesponsord door leden van de Proximus Leadership Squad. Bovendien communiceert onze Gedelegeerd Bestuurder actief over D&I met het hele bedrijf.

⁴⁰ Toegankelijk voor alle medewerkers behalve die van Route Mobile en Telesign, die hun eigen interne communicatie beheren.

Stakeholderbetrokkenheid

De dialoog met de stakeholders is cruciaal voor het succes van onze D&I-initiatieven. We vragen regelmatig naar de mening van onze stakeholders via enquêtes, (verplichte) trainingen en discussiegroepen. Deze feedback helpt ons de perspectieven en behoeften van onze medewerkers, klanten en partners te begrijpen, onze strategieën aan te scherpen en ervoor te zorgen dat onze initiatieven aanslaan bij de mensen voor wie ze bedoeld zijn.

We nemen ook deel aan externe programma's (zoals Open@Work, IAmRemarkable, Women on Board) die inclusie ondersteunen. Ook sluiten we ons aan bij diversiteitsnetwerken om op de hoogte te blijven van nieuwe trends en initiatieven die inclusie in de hele sector bevorderen. Deze betrokkenheid helpt ons ook om onze D&I-inspanningen af te stemmen op de verwachtingen van onze klanten en de samenleving in haar geheel.

Meer informatie over onze strategie voor stakeholderbetrokkenheid is te vinden in de rubriek 'Algemene informatie'.

Diversiteit binnen technische functies

Al onze D&I-doelstellingen worden bij Proximus Domestic ondersteund door specifieke actieplannen. Een van onze belangrijkste doelstellingen was om tegen eind 2024 30% vrouwen met een universitair diploma aan te werven in digitale en technische functies. We hebben deze doelstelling verlengd tot volgend jaar. We hebben wervingscampagnes gelanceerd die specifiek gericht zijn op vrouwelijke afgestudeerden, vooral voor STEM, en vrouwelijke kandidaten aangetrokken via stages, mentorschapsprogramma's en netwerkmogelijkheden (zoals Women in Tech, Wikithon).

Vrouwen in leidinggevende functies vooruit helpen

Naast werving en selectie zetten we ons ook in om vrouwen in leidinggevende functies vooruit te helpen. Hiertoe hebben we programma's voor leiderschapontwikkeling opgezet, zodat (vrouwelijke) medewerkers een duidelijker beeld krijgen van zichzelf als beginnende of ervaren leider. We hebben ook ons proces voor opvolgingsplanning verbeterd om ervoor te zorgen dat vrouwen goed vertegenwoordigd zijn in de talentenpool voor senior functies.

Opleiding over diversiteit en inclusie

Opleiding en ontwikkeling staan ook centraal in onze strategie. Alle medewerkers bij Proximus Domestic moeten een verplichte e-learningmodule over diversiteit en inclusie volgen, waarin onderwerpen zoals onbewuste vooroordelen, discriminatie of niet-naleving van onze policy aan bod komen. De interactieve module is gebaseerd op realistische werkscenario's om relevantie en impact te garanderen. De voortgang wordt gemonitord aan de hand van voltooiingspercentages en feedback van de medewerkers, waardoor het programma voortdurend kan worden verfijnd. In 2024 werd de verplichte e-learningmodule over diversiteit en inclusie en onbewuste vooroordelen gevolgd door 88,5% van de medewerkers van de betrokken entiteiten.

Inclusie promoten en bewustwording vergroten

We hebben al twee interne en externe communicatiecampagnes gelanceerd om het belang van diversiteit en inclusie te benadrukken, met getuigenissen van medewerkers over hun ervaringen, educatief materiaal en interactieve evenementen zoals webinars of deelname aan de Pride.

Het vergroten van het bewustzijn over neurodiversiteit is ook een prioriteit. In België hebben we 12 workshops over neurodiversiteit gehouden, in samenwerking met experts. Ze werden ontworpen om begrip en ondersteuning voor neurodiverse collega's te bevorderen. De workshops zullen worden aangevuld met hulpmiddelen en tools om managers en medewerkers te helpen een omgeving te creëren waarin iedereen kan gedijen.

Wat er gebeurt bij onze filialen

Telesign

Het Employee Experience-team van Telesign focust op het creëren van mogelijkheden voor betrokkenheid voor hun wereldwijde personeelsbestand. De programma's van het bedrijf houden rekening met de feedback van de medewerkers en hebben als doel diversiteit, gelijkheid, inclusie en samenhangigheid te bevorderen. Telesign hosts snACT & Learn-workshops die draaien rond culturele evenementen, waarop de medewerkers worden uitgenodigd om van elkaar en van externe experts te leren. Daarnaast beoogt het STEM Equity-programma van Telesign maatschappelijke impact doordat de medewerkers 'actiekredieten' kunnen gebruiken om organisaties te ondersteunen met een maatschappelijke impact die gerelateerd is aan het thema van de workshop. Telesign heeft ook drie Employee Resource Groups (ERG's) voor ondervertegenwoordigde populaties. Deze groepen organiseren leer- en sociale ervaringen om medewerkers te verbinden. Een belangrijk initiatief is EmpowerHER, een mentorschapsprogramma ter ondersteuning van vrouwelijke en non-binaire medewerkers binnen het bedrijf. Tijdens de eerste lichting zal het bedrijf 59 mentor-mentee-duo's verwelkomen.

BICS

BICS heeft medewerkers in 14 landen en telt 46 nationaliteiten. Diversiteit en inclusie maken deel uit van de bedrijfscultuur, zoals herhaaldelijk bevestigd werd in de Employee Engagement-enquêtes. Cultuur en inclusie waren de best scorende dimensies in de recente pulse survey, met een score van respectievelijk 84% en 80%

Prestaties

Diversiteitsindicatoren

Medewerkers volgens geslacht in het topmanagement (headcount)	2024
Man	134
Vrouw	44
Niet gerapporteerd	0
TOTAAL	178

Scope: Proximus Groep

Medewerkers volgens geslacht in het topmanagement (%)	2024
Man	75
Vrouw	25
Niet gerapporteerd	0
Scope: Proximus Groep	

Medewerkers per leeftijdsgroep (aantal)	2024
Onder 30 jaar	2.247
Tussen 31 en 50 jaar	6.716
Ouder dan 50 jaar	4.899
TOTAAL	13.862

Scope: Proximus Groep

Definities en grondslagen

Het topmanagement wordt gedefinieerd als de kaderleden die deel uitmaken van het Proximus Leadership Team. In het bezoldigingsverslag verwijzen we naar deze groep medewerkers als 'topmanagement' of 'executives', gangbare termen in de bedrijfswereld. De gerapporteerde cijfers zijn gebaseerd op de interne personeelsdatabase van het Extended Leadership Team. Of een functie een topmanagementfunctie is, heeft niets te maken met de hiërarchie, maar wel met de inhoud van de functie, die gewogen wordt volgens een bepaalde methodologie. Het gewicht bepaalt of de functie al dan niet een topmanagementfunctie is. Dit geldt ook voor de filialen.

Discriminatie en intimidatie

Tot op heden heeft de Proximus Groep geen boetes of sancties gekregen voor gevallen van discriminatie of intimidatie.

Dit is gebaseerd op de huidige processen en procedures. Dit komt doordat de processen en controles binnen onze filialen nog worden geïmplementeerd. De meetonzekerheid kan worden verklaard door de verschillen in lokale regelgeving. We willen onze interne rapporteringsprocessen binnen de komende twee tot drie jaar harmoniseren op groepsniveau.

(#)	2024
Gevallen van discriminatie en intimidatie	5

Scope: Proximus Groep

Definities en grondslagen

De medewerkers hebben toegang tot verschillende interne kanalen om gevallen van discriminatie te melden. Dit kan via hun management, Human Resources of Group Prevention & Protection. Deze laatste is verantwoordelijk voor alle klachten met betrekking tot geweld op het werk, pesten of ongewenst seksueel gedrag, en discriminatie.

Inclusie van de medewerkers

(%)	2024
Inclusie van de medewerkers	85

Scope: Proximus Groep

Definities en grondslagen

Het inclusiepercentage van de medewerkers binnen de Groep is gebaseerd op de jaarlijkse enquête die in januari wordt uitgestuurd. De medewerkers worden aangemoedigd om de vragen van de Speak Up-survey te beantwoorden, die inzichten biedt in hoe goed het bedrijf een inclusieve omgeving creëert waar gelijke behandeling wordt gegarandeerd, in welke mate de medewerkers zich veilig voelen om zichzelf te zijn, of er een sterk gevoel is van verbondenheid en betrokkenheid bij de organisatie en in hoeverre de medewerkers zich gerespecteerd voelen door collega's en leidinggevenden. Door de percepties op deze vier gebieden te meten, kan het bedrijf de algehele inclusiviteit van zijn werkcultuur beoordelen en verbeterpunten identificeren.

Het gerapporteerde resultaat is gebaseerd op het aantal medewerkers dat positief heeft geantwoord op vier geselecteerde vragen⁴¹ gedeeld door het totaal aantal respondenten. De resultaten worden besproken met de Proximus Leadership Squad en het management. De doeltreffendheid van dit kanaal, evenals het feit dat de mensen goed op de hoogte zijn van de enquête, blijkt uit het deelnamepercentage van 80%. De gegevens worden automatisch aangeleverd en geconsolideerd via het interne surveyplatform. Het geconsolideerde cijfer wordt vervolgens manueel opgehaald via het duurzaamheidsrapporteringsproces voor 2024.

Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van de medewerkers

Context

Door de snelle technologische evolutie is het essentieel voor onze medewerkers om bij te blijven. Daarom stimuleren we een cultuur van continu leren en ontwikkelen, zodat elke medewerker de kans krijgt om zich bij te scholen of om te scholen. Dit stelt hem in staat om uit te blinken in zijn huidige rol en zich aan te passen aan toekomstige uitdagingen.

Dit thema wordt gedefinieerd als een passende investering in de medewerkers, met als doel de innovatiekracht van het bedrijf te behouden, talent te blijven aantrekken en te zorgen dat medewerkers gemotiveerd blijven.

Onze impacts, risico's en opportuniteiten

Investeren in het leren en ontwikkelen van medewerkers is een strategische aanpak die een aanzienlijke impact, risico's en kansen meebrengt. De belangrijkste **positieve impact** van deze investering is de creatie van een personeelsbestand dat wendbaar en bekwaam is en in staat om innovatie aan te sturen. Medewerkers die voortdurend bijleren zijn vaak meer betrokken bij hun werk, wat leidt tot een hogere productiviteit en jobtevredenheid. Dit draagt bij tot een positieve bedrijfscultuur waar professionele groei wordt gewaardeerd en aangemoedigd, en waarin we de inzetbaarheid van onze mensen vergroten.

Deze aanpak brengt echter inherente uitdagingen en mogelijke **risico's** mee. De snelle technologische veranderingen maken dat de vaardigheden die vandaag worden verworven, morgen al achterhaald kunnen zijn. In de technologie- en telecommunicatiesector is het daarom een uitdaging om leertrajecten te ontwikkelen die niet alleen relevant zijn, maar ook aansluiten bij de toekomstige behoeften van de sector. Dit vereist een scherp inzicht in markttrends en technologische vooruitgang.

Daarnaast maakt het tekort aan technologisch talent op de arbeidsmarkt het noodzakelijk voor een organisatie als de onze om te investeren in bijscholings- en omscholingsprogramma's die de digitale vaardigheden van onze huidige medewerkers versterken. Dergelijke proactieve maatregelen zijn essentieel om competitief te blijven en veerkrachtig en wendbaar menselijk kapitaal te behouden.

41 'In mijn bedrijf worden de medewerkers gelijk en eerlijk behandeld, ongeacht hun achtergrond'; 'Ik kan mezelf zijn op het werk'; 'Ik voel dat ik deel uitmaak van de gemeenschap van het bedrijf'; 'Ik word met respect behandeld op het werk'.

Er liggen **kansen** in het benutten van het potentieel van goed opgeleide medewerkers. Als een bedrijf erin slaagt zijn medewerkers effectief bij en om te scholen, kan het een concurrentievoordeel behalen. Dit stelt de organisatie in staat beter in te spelen op veranderingen en te innoveren, wat kan leiden tot de ontwikkeling van nieuwe producten, diensten en bedrijfsmodellen. Bovendien trekt een sterke focus op continu leren toptalenten aan, die specifiek op zoek zijn naar werkgevers die investeren in hun professionele groei.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Dubbele materialiteitsbeoordeling'.

Middelen en verantwoordelijkheden

Het Learning & Development Center (LDC) is een afdeling binnen Group HR die zich toelegt op het stimuleren van groei en het versterken van vaardigheden binnen de hele organisatie. Ons Learning & Development Center werkt samen met specifieke leerpartners om dynamische en innovatieve leeroplossingen te ontwikkelen die aansluiten bij onze strategische visie. Samen ondersteunen we de groei en effectiviteit van onze organisatie door zelfleiderschap op het gebied van leren aan te moedigen en iedere medewerker in staat te stellen zijn ontwikkeling in eigen handen te nemen.

Ons streven naar voortdurende verbetering wordt verder geïllustreerd door het Learning Committee, een tripartiet orgaan dat bestaat uit vakbondsafgevaardigden en vertegenwoordigers van HR en de business. Dit comité komt elk kwartaal bijeen om diepgaande discussies te voeren over onderwerpen die cruciaal zijn voor de ontwikkeling van onze medewerkers, zoals bijscholing, omscholing en het monitoren van leer-KPI's. Tijdens deze vergaderingen worden specifieke leerinitiatieven besproken, zodat deze niet alleen relevant en effectief zijn, maar ook aansluiten bij de collectieve inzichten en behoeften van onze medewerkers.

Het HR-team in elk filiaal op de thuismarkten is verantwoordelijk voor het leerplan van dat filiaal. Het implementeert programma's en zorgt ervoor dat de medewerkers maximaal kunnen gebruikmaken van leermogelijkheden, met respect voor het wettelijk bepaalde aantal dagen opleiding per persoon. Op dit moment kunnen de filialen al gebruikmaken van de Proximus MyLearning-omgeving. Bovendien werken de filialen op de thuismarkten en Proximus al samen binnen de 'Talent, Learning & Culture'-community om gezamenlijke initiatieven te ontwikkelen.

Het Learning & Development Center richt zich op alle medewerkers die een contract hebben met Proximus NV in België. De governance op groepsniveau zal binnen de komende twee tot drie jaar worden gedefinieerd.

Strategische doelstellingen

Het is onze ambitie om in onze medewerkers te investeren door hun passende en toekomstgerichte leer- en ontwikkelingsmogelijkheden te bieden. We bevorderen een cultuur van continu leren en ontwikkelen, zodat elke medewerker de kans krijgt om zich bij of om te scholen. Dit stelt hem in staat om uit te blinken in zijn huidige rol en zich aan te passen aan toekomstige uitdagingen. Door deze inzet voor professionele groei willen we een dynamisch, vaardig en veelzijdig team behouden dat klaar is om innovatie en succes aan te sturen.

Ons engagement op het vlak van bijscholing en omscholing is een strategische reactie op de veranderende eisen van de digitale economie. Dit garandeert dat zowel onze medewerkers als ons bedrijf competitief blijven en klaar zijn voor de toekomst. Door te investeren in uitgebreide leerprogramma's verbetert de Proximus Groep niet alleen de vaardigheden van zijn medewerkers, maar waarborgt hij ook hun inzetbaarheid op lange termijn. Deze aanpak weerspiegelt een diep inzicht in het dynamische karakter van de technologiesector, waar innovatie en wendbaarheid essentieel zijn om marktleider te blijven.

Onze doelstellingen draaien rond twee belangrijke pijlers:

- Strategic Workforce Planning;
- competentiebeheer.

Het Strategic Workforce Planning-programma vormt de hoeksteen van onze talentbeheersstrategie. Dit programma stelt ons in staat om toekomstige behoeften op het gebied van rekrutering, vaardigheidsontwikkeling en omscholing te voorspellen en hierop in te spelen. Zo zorgen we ervoor dat onze medewerkers veerkrachtig blijven en in staat om nieuwe uitdagingen aan te gaan. Deze

vooruitziende blik helpt de Proximus Groep om bestand te blijven tegen verschuivingen in de sector en te zorgen voor personeel dat zowel divers als bekwaam is.

De transformatie van de Proximus Groep in een organisatie die gebaseerd is op vaardigheden onderstreept ons engagement om de talenten van onze medewerkers in lijn te brengen met onze strategische doelstellingen. Deze afstemming is cruciaal om onze doelstellingen te bereiken en een concurrentievoordeel te behouden. Tegelijk getuigt ze van onze inzet voor de persoonlijke en professionele ontwikkeling van onze medewerkers door een omgeving te creëren waarin leren en ontwikkelen verweven zijn met onze bedrijfscultuur. In essentie bereidt de Proximus Groep niet alleen zijn medewerkers voor op de toekomst, maar geeft hij ook vorm aan de toekomst van de werkplek zelf. Door een omgeving te bevorderen die continue verbetering en leren stimuleert, dragen we bij aan zowel individuele groei als het succes van de organisatie.

We hebben nog geen specifieke groepsobjectieven en -doelstellingen vastgelegd. Dit zou in de komende twee tot drie jaar moeten gebeuren, ook voor al onze filialen.

Policy's

Afgezien van de verplichte opleidingen voor Proximus Domestic en BICS Belgium hebben we geen strikt beleid. Deze verplichte opleidingen (gemiddeld twee of drie e-learningmodules per medewerker per jaar) worden jaarlijks gelanceerd en zullen vanaf 2025 een nieuw gestandaardiseerd communicatieproces volgen, waarbij wordt gebruikgemaakt van een activerende marketingcommunicatietool die individuele triggering, nudging en meting mogelijk maakt.

Acties om impact tegen te gaan

Omscholingstrajecten - Strategic Workforce Planning

De Proximus Groep heeft zowel de huidige als toekomstige markttrends en uitdagingen voor de periode van 2023 tot 2026 geanalyseerd. We hebben meer dan zestig verschillende factoren geïdentificeerd die onze werklast beïnvloeden, en daarmee een inschatting gemaakt van zowel toenemende als afnemende vraag. Dit proces hielp ons om de activiteitendomeinen te identificeren waar we een overschot aan middelen verwachten en waar er in de komende jaren mogelijk een tekort zal ontstaan.

In 2024 hebben we in de meeste filialen op de thuismarkten al een Strategic Workforce Planning geïmplementeerd.

Competentiebeheer

De transitie naar een organisatie die gebaseerd is op vaardigheden binnen Proximus omvatte drie belangrijke fasen: het opstarten van een Strategic Workforce Planning-oefening, het opstellen van een uitgebreide taxonomie van competenties en het ontwikkelen van een robuust systeem en proces voor competentiebeheer. Deze drie fasen werden met succes uitgevoerd en onderworpen aan een rigoureuze pilot om inzichten te verwerven en de processen en benaderingen te verbeteren.

Voor de competentietaxonomie hebben we AI-technologie ingezet om de tien meest relevante vaardigheden te bepalen. Bij deze oefening werden vertegenwoordigers van de businessunits betrokken om de nauwkeurigheid en relevantie te garanderen. Bij de ontwikkeling van het competentiebeheerssysteem kwam er een interne tool tot stand, Skills+, die wordt gebruikt om de vaardigheden van elke medewerker te beoordelen, sterke punten te identificeren, verbeterpunten te bepalen, een gericht ontwikkelingsplan op te stellen, enz. Deze benadering van competentiebeheer vergemakkelijkt de dialoog tussen teamleaders en medewerkers over hun ontwikkeling.

Deze fase is nog niet geïmplementeerd binnen onze filialen.

Leadership Booster

De Leadership Booster is een programma voor onze teamleaders, met als doel te investeren in hun persoonlijke ontwikkeling en hen te ondersteunen in hun rol. De bouwstenen van dit programma zijn gebaseerd op reflectie, dialoog en verbinding, met een aanpak die dicht bij de realiteit van onze teamleaders aanleunt.

Het thema van de eerste Leadership Booster, die er kwam in 2024, is 'verbindende gesprekken'. Deze manier van communiceren helpt teamleaders om uiteenlopende onderwerpen, waaronder gevoelige kwesties zoals werklast en conflicten, op een constructieve

manier aan te pakken. Sinds de start van het programma in maart 2024 hebben ongeveer 900 teamleaders eraan deelgenomen. In september 2024 werd dit thema via MyLearning beschikbaar voor alle medewerkers⁴².

Building the Future

Van midden 2023 tot eind 2024 hebben we het leerprogramma 'Building the Future' gelanceerd voor onze interne medewerkers. Het helpt hen om een beter inzicht te krijgen in de basistechnologieën die belangrijk zijn binnen de Proximus Groep. Onderwerpen die aan bod komen, zijn o.a. netwerken en connectiviteit, data science, machine learning en AI, cybersecurity en de cloud. Naast dit aanbod hebben we verschillende initiatieven georganiseerd om medewerkers bewust te maken van de waarde en risico's van GenAI.

Yumi@myBest

We hebben een prestatiebevorderende aanpak gelanceerd onder de naam Yumi@myBest. Yumi staat voor 'You and me', jij en ik, waarbij we elkaar inspireren om het beste uit onszelf te halen. Deze aanpak draait om het stimuleren van open communicatie, leren van fouten, coaching en feedback, het maken van continue aanpassingen, het nemen van meer verantwoordelijkheid en continu leren. Feedback wordt gegeven in een open en veilige omgeving, waar gesprekken niet worden gekoppeld aan scores met een directe financiële impact. Daarom stappen we af van formele gesprekken en scores. De manier van werken is nog in ontwikkeling.

Alle genoemde initiatieven werden gelanceerd voor medewerkers die een contract hebben met Proximus NV. We verwachten onze praktijken binnen de komende drie jaar te harmoniseren op groepsniveau.

⁴² Enkel voor medewerkers die een contract hebben met Proximus NV.

Wat er gebeurt bij onze filialen

Verschillende filialen op de thuismarkten hebben prestatiebeheerssystemen geïmplementeerd en/of bijgewerkt in lijn met de filosofie van Yumi@myBest (bv. Proximus Ada, Proximus NXT IT, Be-Mobile). Daarnaast hebben verschillende filialen op de thuismarkten specifieke initiatieven voor leiderschapsontwikkeling gelanceerd, waarbij ze gebruikmaken van leiderschapsprogramma's van Proximus NV (Empower, Engage, Enlight) (bv. Codit, Proximus NXT NL, Proximus NXT Lux).

Telesign

Telesign zet sterk in op de ontwikkeling van medewerkers en biedt diverse leer- en ontwikkelingsmogelijkheden aan, waaronder trainingen over change management, rondetafelgesprekken over leiderschap, mindfulnessworkshops, workshops over financiële geletterdheid en dialogen over mentaal welzijn. In 2024 heeft Telesign ook het Summer Friday-programma in ere hersteld om het welzijn en de betrokkenheid van de medewerkers te ondersteunen. Dit programma geeft medewerkers op vrijdagnamiddag tijd om aan hun welzijn te werken.

BICS

BICS stelt jaarlijks een leer- en ontwikkelplan op.

In 2024 draaide de technische bijscholing rond drie pijlers:

- cloud learning en certificering (100 mensen, 4 leertrajecten);
- 5G-training ter ondersteuning van de ambitie van BICS om zijn leiderspositie in mobiliteitsoplossingen uit te breiden (doelpubliek: presales, sales, operationele ingenieurs);
- generatieve AI (bewustwording, inspiratie, opleidingen, verzamelen van use cases).

Andere belangrijke bijscholingsinitiatieven in 2024:

- training in consultatief verkopen en onderhandelingsvaardigheden voor salesmedewerkers in alle regio's (EU, MEA, Noord- en Zuid-Amerika, APAC);
- workshops over interculturele samenwerking;
- Insights Discovery-workshops om het bewustzijn rond werkstijlen te vergroten;
- loopbaangesprekken met medewerkers in lagere salarisbanden.

In 2024 registreerde BICS wereldwijd alle trainingsuren. Medewerkers volgden gemiddeld 25 uur opleiding.

Talentontwikkeling

Om de twee jaar doorlopen de medewerkers van BICS een Talent Review. Een van de belangrijkste doelstellingen is om talenten te identificeren, ze te betrekken en voor te bereiden op interne mobiliteit.

Het Talent Program 2024 richtte zich op 21 nieuwe talenten en bood:

- loopbaanbegeleiding;
- online training bij gerenommeerde business schools (zoals INSEAD, MIT, Vlerick, enz.);
- deelname aan het BICS-mentorshipprogramma;
- deelname aan de Leadership Development-programma's van Proximus (Enlight, PRO) en keynotesessies;
- de mogelijkheid om deel te nemen aan het LTI-programma van BICS (indien gewenst).

Sinds de lancering van dit initiatief heeft BICS ongeveer 75 talenten geïdentificeerd. Ze spelen een sleutelrol in de uitvoering van de strategie van BICS en vormen de talentenpool van BICS om kritieke vacatures in te vullen.

Mensenrechten binnen onze waardeketen

Context

De Proximus Groep wil in al zijn activiteiten mensenrechten respecteren. Elke juridische entiteit van de Groep heeft de groepspolicy over mensenrechten onderschreven. In onze Gedragscode voor Leveranciers leggen we vast wat we van externe medewerkers en zakenpartners verwachten op het vlak van de naleving van mensenrechten.

We erkennen echter dat we nog geen alomvattende Human Rights Impact Assessment (HRIA) hebben uitgevoerd voor onze activiteiten in alle landen. Ons doel is echter om in 2025 de HRIA af te ronden voor de hele Proximus Groep (inclusief de internationale activiteiten).

In 2024 hebben we ons gericht op mensenrechten die in onze telecomsector de grootste inherente risico's vormen:

- upstreamwaardeketen: de rechten van medewerkers binnen de wereldwijde toeleveringsketen van de activiteiten van Proximus Belgium;
- downstreamwaardeketen: het recht op privacy, met de nadruk op de bescherming van klantengegevens⁴³.

Mensenrechten binnen onze waardeketen hebben betrekking op de arbeidsomstandigheden, gelijkheid en non-discriminatie, en andere rechten van medewerkers in de waardeketen. Ze worden gedefinieerd als 'medewerkers die geen deel uitmaken van het personeelsbestand van de Proximus Groep en die in de gebouwen van de leverancier werken volgens de werkmethodes van de leverancier'.

Impacts, risico's en opportuniteiten

De Proximus Groep kan moeilijkheden ondervinden om ervoor te zorgen dat alle werkgevers in zijn waardeketen mensenrechten en arbeidswetgeving naleven. Dit is vooral een uitdaging in complexere leveranciersnetwerken, zoals die waarbij grondstoffen worden ingekocht en meerdere lagen van onderaannemers verspreid zijn over verschillende regio's (bv. in de elektronica-industrie).

Om de risico's op het gebied van mensenrechten transparant te maken en ervoor te zorgen dat de normen inzake mensenrechten in de hele toeleveringsketen worden nageleefd, is zinvolle samenwerking binnen de sector nodig. Dit kan echter worden bemoeilijkt door de geheimhouding rond intellectueel eigendom en de beperkte middelen die hiervoor beschikbaar zijn.

De Groep loopt het risico aansprakelijk te worden gesteld voor schendingen van de sociale en arbeidsregelgeving en/of zijn Gedragscode voor Leveranciers. Dergelijke inbreuken kunnen leiden tot boetes, maar ook tot operationele risico's (zoals verstoring van de toeleveringsketen) en reputatierisico's (zoals het verlies van zakelijke klanten), wat onze financiële prestaties kan schaden.

Middelen en verantwoordelijkheden

Het Procurement-team beheert de due diligence inzake mensenrechten binnen de Proximus Groep, mede dankzij zijn actieve lidmaatschap van de Joint Alliance for CSR (JAC).

De afdelingen Group Compliance en Group Prevention & Protection zorgen ervoor dat meldingen of vermoedens van schendingen op de meest gepaste manier worden behandeld, afhankelijk van de situatie.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

⁴³ Meer informatie over hoe de Proximus Groep omgaat met gegevensbescherming, is te vinden in het hoofdstuk 'Gegevensbescherming'.

Strategische doelstellingen

Op korte termijn streeft de Proximus Groep ernaar om:

- een uitgebreide risicoanalyse rond mensenrechten uit te voeren op groepsniveau;
- de interne governance- en capaciteitsbehoeften te herzien om een stevig due diligence-kader voor mensenrechten in de waardeketen op te bouwen, ter voorbereiding op de toepassing van de richtlijn inzake passende zorgvuldigheid in het bedrijfsleven op het gebied van duurzaamheid.

Op middellange termijn wil de Proximus Groep:

- de toeleveringsketens van leveranciers met een hoger risico in kaart brengen, tot en met de inkoop van grondstoffen, mogelijk in samenwerking met sectorgenoten en/of leveranciers;
- aanvullende actieplannen ontwikkelen om risico's te voorkomen en te beperken.

Er zijn in 2024 geen specifieke meetbare doelstellingen vastgelegd.

Policy's

[De groepspolicy inzake mensenrechten](#) is van toepassing op alle medewerkers binnen onze waardeketen. De Proximus Groep respecteert alle internationaal erkende mensenrechten, zoals vastgelegd in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en de Kernconventies van de Internationale Arbeidsorganisatie. We tolereren geen enkele onaanvaardbare behandeling van medewerkers, waaronder, maar niet beperkt tot, kinderarbeid, fysieke straffen of mishandeling, mensenhandel of dwangarbeid. We respecteren volledig alle toepasselijke wetten die een minimumleeftijd voor tewerkstelling vastleggen en ondersteunen de effectieve afschaffing van kinderarbeid wereldwijd.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Policy inzake mensenrechten'⁴⁴.

We maken onze waarden en het gedrag dat we verwachten van externe medewerkers en zakenpartners bekend via onze [Gedragscode voor Leveranciers](#), die gebaseerd is op de tien principes van het Global Compact van de Verenigde Naties. De code is sinds 2021 onderdeel van elk nieuw of verlengd contract en geïntegreerd in onze algemene voorwaarden, waardoor elke aankoper zich ertoe verbindt. De policy is online beschikbaar op [onze bedrijfswebsite](#). De Group Procurement Lead is verantwoordelijk voor de implementatie van ervan.

De Proximus Groep heeft ook een uitgebreide [policy inzake gezondheid en veiligheid](#) die zich uitstrekt tot zijn onderaannemers. Deze policy verplicht alle onderaannemers om te voldoen aan de toepasselijke wetten en regels inzake arbeidsveiligheid en de policy's van de Proximus Groep.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Gezondheid en veiligheid van de medewerkers'.

Acties om negatieve impact te herstellen

Onze toeleveringsketen

De Procurement-afdeling van de Proximus Groep beheert 3.200 leveranciers in 52 landen. 97% van de uitgaven van Proximus wordt besteed aan de aankoop van goederen en diensten. Dit percentage omvat voornamelijk de kosten voor de installatie en activering van het netwerk, zoals de uitrol en het onderhoud van het fiber- en kopernetwerk van Proximus (23%), mobiele toestellen (13%) en IT-diensten en FLECS⁴⁵ (12%).

⁴⁴ In de subrubriek 'Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog'.

⁴⁵ De Free Lifetime Email Consultation Service wordt vooral gebruikt voor het beheer van extern personeel en inkoopprocessen.

Proximus heeft geen productiefaciliteiten. De belangrijkste uitdagingen voor Procurement zijn momenteel de prijsinflatie en de bevoorradingszekerheid als gevolg van geopolitieke gebeurtenissen, evenals de toegenomen administratie door risico- en leveranciersbeheer en nieuwe wetgeving in een wereld met afnemende grondstoffen.

Kritische leveranciers

Onder de leveranciers die een contract hebben met Proximus NV, zijn de kritische leveranciers geïdentificeerd als Tier 1-leveranciers. Deze selectie is gebaseerd op jaarlijkse uitgaven en relevantie op lange termijn, zoals de waarschijnlijkheid dat ze ook de komende vijf jaar leverancier zullen blijven. De leveranciers van onze filialen zijn nog niet opgenomen. We zijn van plan om onze inkoopprocessen binnen twee of drie jaar te harmoniseren. We hebben in totaal 1.900 leveranciers. De top 240 leveranciers vertegenwoordigen echter 89% van deze uitgaven. Deze leveranciers zijn geclassificeerd als 'Hoog', 'Middelmatig' en 'Laag kritisch' om de betrokkenheid van Proximus bij hen op het gebied van ESG en audit te prioriteren.

Daarnaast werkt Proximus samen met Dow Jones en GraydonCreditsafe om de leveranciers in zijn toeleveringsketen te monitoren en te beoordelen op sancties die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen waaraan de Proximus Groep onderworpen is. Alle actieve leveranciers en partners (+/- 4.800) worden regelmatig gescreend, net als nieuwe leveranciers tijdens hun onboardingproces.

Awareness

Door de Gedragscode voor Leveranciers te ondertekenen, verbinden de leveranciers er zich formeel toe de principes ervan na te leven. Er wordt van hen verwacht dat ze een beleid en due diligence-processen hebben om potentiële negatieve impact op mensenrechten die ze kunnen veroorzaken of waarmee ze in verband kunnen worden gebracht, te identificeren, te voorkomen, te beperken en aan te pakken.

In het kader van de activiteiten van Proximus in België hebben we een webinar over het Supplier Engagement Program (SEP) georganiseerd, dat werd bijgewoond door 280 belangrijke leveranciers. Daarnaast organiseerde Proximus een specifieke bijeenkomst met 66 leveranciers om de doelstellingen van het Supplier Engagement Program formeel voor te stellen.

Bovendien kregen alle inkopers van Proximus NV in 2024 een opleiding over duurzame inkooppraktijken. Deze opleiding omvatte uitgebreide informatie over duurzame sourcing, de Gedragscode voor Leveranciers en het Supplier Engagement Program.

Hoe we ESG-criteria opnemen in onze leveranciersselectie

EcoVadis

Om zijn ESG-risico's en compliance te beheren, werkt Proximus samen met EcoVadis, een wereldwijd erkend beoordelingsplatform dat bedrijven beoordeelt op hun duurzaamheidsprestaties op basis van hun milieubeheerpraktijken, arbeids- en mensenrechtennormen, ethiek en inkooppraktijken.

We eisen een EcoVadis-scorecard als voorwaarde voor elke kandidaat in onze aanbestedingen. De scorecards mogen niet ouder zijn dan drie jaar en moeten een minimumscore van 45 hebben. Kritische leveranciers moeten een gevalideerde beoordeling ondergaan door **externe beoordelingsorganisaties**, doorgaans via EcoVadis-self-assessments of gelijkwaardige processen. Leveranciers met een EcoVadis-scorecard zijn goed voor 58% van de uitgaven voor aankopen. Het is de bedoeling dat alle geïdentificeerde kritische leveranciers een geldige EcoVadis-scorecard hebben.

Risico-identificatie

Risicoresultaten: voornaamste risico's voor mensenrechten in onze toeleveringsketen

In 2023 zijn we gestart met een analyse om de meest in het oog springende mensenrechtenkwesties in de hoofdcategorieën van onze toeleveringsketen te identificeren, gerangschikt van hoog naar de laagst. De tabel hieronder geeft de potentiële (inherente) risico's weer dat specifieke mensenrechten kunnen worden beïnvloed door activiteiten in onze upstreamtoeleveringsketen, geen daadwerkelijke vaststellingen van mensenrechtenschendingen:

	Contactcenters	Facilitaire diensten	IT-diensten en FLECS	Installatie en activering van netwerken	Logistiek	IT-infrastructuur	Mobiele toestellen	Toestellen en platformen voor thuisgebruik	Toegangsnetwerk	Corenetwerk	Netwerkmateriaal
Kinderarbeid	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Dwangarbeid*	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Gezondheid en veiligheid op het werk	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Arbeidsomstandigheden	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Discriminatie en intimidatie	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Landrechten, gemeenschapsrechten en rechten van inheemse volkeren; FPIC	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Recht op een adequate levensstandaard	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Recht op gezondheid en een gezonde omgeving	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Recht op leven, vrijheid en veiligheid	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Recht op privacy	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Toegang tot rechtsmiddelen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Legende: ● Hoge saillantie ● Middelhoge saillantie ● Middellage saillantie ● Lage saillantie ● Niet geïdentificeerd voor de categorie

* Beoordeeld op basis van de aanwezigheid van indicatoren van dwangarbeid en van gerapporteerde gevallen van dwangarbeid in de relevante sectoren.

Proximus beschouwt zijn leveranciers als partners en hecht belang aan de manier waarop zij zakendoen. Om de principes van Proximus (mensenrechten en eerlijke arbeidspraktijken, milieuzorg, zakelijke integriteit, gegevensbeveiliging, privacy en vertrouwelijkheid) te weerspiegelen in een steeds complexere omgeving, hebben we onze Gedragscode voor Leveranciers aangepast. Deze principes ondersteunen onze langetermijnvisie en versterken onze inzet voor de ontwikkeling van de samenleving en zorg voor de planeet.

Via de werkgroep Mensenrechten van de Joint Alliance for CSR (JAC) richten we ons op samenwerking met leveranciers en andere stakeholders om in de toeleveringsketen potentiële risico's voor mensenrechten te identificeren, analyseren, evalueren, prioriteren, beperken en beheersen.

Meer informatie over onze samenwerking met de JAC is te vinden in de rubriek 'Onze due diligence-aanpak' hieronder.

Methodologie en beperkingen

De methodologie die ten grondslag ligt aan het proces voor het identificeren van de voornaamste risico's voor mensenrechten is gebaseerd op belangrijke internationaal erkende referentiepunten voor mensenrechtenbeheer: de VN-richtlijnen inzake ondernemingen en mensenrechten en de richtlijnen van de OESO voor multinationale ondernemingen.

Deze beoordeling was gericht op de wereldwijde toeleveringsketen voor de activiteiten van Proximus in België, die 11 leverancierscategorieën omvat, waaronder zowel leveranciers van goederen als van diensten. De categorieën werden geselecteerd op basis van hun relevantie als goederen en diensten die de kernactiviteiten van Proximus in België ondersteunen, en hun risicoprofiel met betrekking tot mensenrechten.

Het proces werd uitgevoerd op het niveau van de toeleveringsketen, waarbij overwegingen over mensenrechtenrisico's binnen de eigen activiteiten van Proximus en gedetailleerde overwegingen op het niveau van de individuele leveranciers buiten beschouwing werden gelaten. De identificatie van de risico's was beperkt tot inherente risico's, zonder rekening te houden met bestaande beheersmaatregelen, plannen of programma's en hun doeltreffendheid (restrisico's).

Onze due diligence-aanpak

Joint Alliance for CSR (JAC)

Proximus is een actief lid van de **JAC**, een wereldwijde alliantie van telecomoperatoren die duurzaamheid bij hun leveranciers monitort, beoordeelt, deelt en ontwikkelt aan de hand van risicoaudits, evaluaties en enquêtes. Momenteel telt de JAC in totaal 29 telecomoperatoren, die samen meer dan 50% van de wereldwijde telecomomzet vertegenwoordigen. In 2024 werden 150 verschillende soorten audits uitgevoerd, waaronder enquêtes onder mobiele werknemers op sites, waarbij in totaal 20.427 werknemers werden gecontroleerd⁴⁶. Daarnaast faciliteert de JAC doorlopende due diligence op het gebied van mensenrechten met belangrijke partners in de toeleveringsketen om mogelijke schendingen van de VN-richtlijnen inzake ondernemingen en mensenrechten te controleren en aan te pakken.

Als lid van de JAC werken we samen aan on-site audits door ons deel van de audits uit te voeren volgens een gemeenschappelijke auditmethodologie. Het JAC-auditproces is een gecoördineerd on-site audit- en leveranciersontwikkelingsprogramma op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Het omvat een gezamenlijke verificatie-, beoordelings- en ontwikkelingsmethodologie, inclusief de opvolging van corrigerende actieplannen.

Als lid van de JAC heeft de Proximus Groep de verantwoordelijkheid om een volledig auditproces te leiden bij minimaal vijf leveranciers. Door via de JAC audits en enquêtes uit te voeren, willen we bijdragen aan de algemene verbetering van de duurzaamheidsprestaties en ethische normen in de ICT-sector. Dit bevordert een gezamenlijke en verantwoordelijke aanpak tussen de stakeholders.

Daarnaast monitoren we onze 500 belangrijkste leveranciers en hun filialen, met een speciale focus op leveranciers die kritisch zijn voor de continuïteit van de levering en onze bedrijfsactiviteiten. Hiervoor maken we gebruik van Sphera SCRM.

Controle van de naleving

Al onze controleprocedures worden beschreven in de rubriek 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

Maatregelen

Medewerkers en leveranciers worden aangemoedigd om waakzaam te zijn voor tekenen van mensenrechtenschendingen binnen onze directe activiteiten of die van onze zakenpartners, en om eventuele vermoedelijke inbreuken te melden. Als dit om welke reden dan ook niet mogelijk of gepast is, kunnen meldingen ook via de klokkenluiderskanalen of bij het Compliance Office van de Proximus Groep worden ingediend.

Meer informatie over onze klokkenluidersprocedure en hoe deze wordt gemonitord, is te vinden in de rubriek 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

Zoals vermeld in de Gedragscode voor Leveranciers behoudt de Proximus Groep zich het recht voor om bij een overtreding door een leverancier van onze policy's de zakelijke relatie tijdelijk op te schorten of indien nodig definitief te beëindigen, zonder dat de leverancier recht heeft op een vergoeding.

Fiberwerven: aanvullende maatregelen

Naar aanleiding van de artikels in de pers in januari 2023 over vermeende inbreuken⁴⁷ op de sociale wetgeving op fiberwerven, heeft Proximus NV aanvullende maatregelen aangekondigd om ervoor te zorgen dat alle activiteiten op werven die in opdracht

⁴⁶ Gebaseerd op het jaarverslag 2024 van de JAC.

⁴⁷ Het is bewezen dat de vermeende tewerkstelling van illegale arbeidskrachten geen verband hield met Proximus NV of zijn joint ventures. Proximus heeft wel erkend dat er op fiberwerven van zijn partners een aantal inbreuken werden vastgesteld, voornamelijk met betrekking tot het gebruik van de Checkinetwork-applicatie.

van Proximus NV of zijn partners worden uitgevoerd, in volledige overeenstemming zijn met de sociale wetgeving, waarbij wordt voldaan aan strikte vereisten inzake veiligheid, welzijn en arbeidsomstandigheden van de werknemers. In dit kader werd een grondige herziening van de interne processen doorgevoerd, evenals een evaluatie van de samenwerking met eerstelijnsbouwpartners. Dit leidde tot de ontwikkeling van het [Charter over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Proximus in het kader van de fiberuitrol](#). Dit charter, dat werd besproken met de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid en in maart 2023 gepresenteerd aan de commissie Mobiliteit, Overheidsbedrijven en Federale Instellingen van de Kamer van volksvertegenwoordigers, biedt verschillende garanties. Zo wordt de kwaliteit van de partners waarmee Proximus samenwerkt gegarandeerd door certificeringsvereisten en gedragscodes. Daarnaast beperkt het charter het aantal lagen in de keten van onderaannemers en waarborgt het het welzijn van werknemers via strikte veiligheidsvoorschriften, trainingen en regelmatige controles van de faciliteiten en de sociale administratie.

Prestaties

Due diligence

Beoordeling door EcoVadis

(%)	2024
Uitgaven bij leveranciers met een EcoVadis-duurzaamheidsscorecard	58

Scope: Proximus Groep

Definities en grondslagen

Het percentage uitgaven bij leveranciers met een EcoVadis-scorecard is gebaseerd op de informatie die wordt verstrekt op het EcoVadis-platform. Leveranciers met een scorecard op het platform worden vergeleken met het leveranciersbestand van Proximus. Vervolgens worden de gefactureerde uitgaven van de geïdentificeerde leveranciers gedeeld door de totale uitgaven van de Proximus Groep, wat resulteert in het percentage uitgaven bij leveranciers met een EcoVadis-scorecard. Het is niet haalbaar om tijdens de huidige rapporteringsperiode de prestaties van het voorgaande jaar bekend te maken. Daarom hebben we beslist om het cijfer voor 2023 niet te publiceren. Voor deze indicator zijn er geen ramingen gemaakt of veronderstellingen gedaan.

Resultaat van de samenwerking met de JAC

Audits ter plaatse #	2024
Audits ter plaatse sinds 2010	1.210
Jaarlijkse audits ter plaatse	150

Bron: Jaarverslag JAC

%	2024
Uitgaven bij leveranciers onderworpen aan audits ter plaatse	23

Scope: Proximus Groep

Definities en grondslagen

De jaarlijkse indicator van audits ter plaatse is gebaseerd op informatie uit het verslag voor 2024 van de JAC. Het percentage uitgaven bij leveranciers onderworpen aan audits ter plaatse via de JAC wordt als volgt berekend: de gemeenschappelijke via de JAC geauditeerde Tier 1-leveranciers worden vergeleken met het leveranciersbestand van Proximus. Vervolgens worden de gefactureerde uitgaven bij de geïdentificeerde leveranciers gedeeld door de totale uitgaven van de Proximus Groep. Dit resulteert in het percentage uitgaven bij leveranciers en hun tiers die volgens de methodologie van de JAC ter plaatse werden geauditeerd. Voor deze indicator zijn er geen ramingen gemaakt of veronderstellingen gedaan.

Lokale gemeenschappen

Context

Een van de belangrijkste strategische ambities van bold2025 is de uitrol van fiber en 5G in België. Deze activiteiten hebben echter een ecologische en sociale impact voor de lokale gemeenschappen in België. We erkennen dat deze werken overlast kunnen veroorzaken voor de inwoners en hebben verschillende acties ondernomen om de negatieve gevolgen te beperken en de communicatie met de betrokken inwoners te verbeteren.

Lokale gemeenschappen worden gedefinieerd als de inwoners van Belgische steden en gemeenten waar Proximus werken voor de uitrol uitvoert. Twee belangrijke groepen stakeholders treden hier naar voor: enerzijds de regionale en stedelijke overheden en anderzijds de burgers.

Impacts, risico's en opportuniteiten

Het uitbreiden van ons netwerk en het vervangen van oude infrastructuur door nieuwe technologieën heeft negatieve gevolgen, zoals **overlast en hinder** voor de inwoners van steden en gemeenten. De uitrol en het onderhoud van vaste netwerken kan tijdelijk ongemak veroorzaken door wegenwerken, het openbreken van trottoirs, moeilijke toegang tot woningen of visuele vervuiling wanneer kabels op gevels worden aangebracht. Deze impact wordt vaak als wijdverbreid ervaren, omdat mensen over het algemeen niet graag werken in de buurt van hun woning willen.

De uitrol van nieuwe antennesites voor mobiele netwerken brengt bijkomende risico's met zich mee. Gemeenschappen kunnen bezwaren hebben tegen visuele verstoringen en er is vaak sprake van weerstand door het NIMBY-effect (Not In My Back Yard). Daarnaast worden er regelmatig vragen gesteld over de gezondheidseffecten van elektromagnetische straling. Deze discussies kunnen milieu- en bouwvergunningen vertragen, de uitrol van het netwerk afremmen en mogelijk leiden tot strengere regelgeving, zoals het regelgevend kader voor 5G in Brussel en Wallonië.

Als Proximus er niet in slaagt om tegemoet te komen aan de bekommernissen van de burgers en goede relaties te onderhouden met de betrokken gemeenschappen, kan dit leiden tot **reputatierisico's**. Het kan leiden tot wantrouwen, negatieve publiciteit en negatieve mond-tot-mondreclame. Reputatieschade kan uiteindelijk een negatieve financiële impact hebben, doordat de klantentrouw afneemt en de verkoop terugloopt.

Wanneer op een oprechte en zinvolle manier met de lokale gemeenschappen wordt samengewerkt, biedt dit **kansen** om begrip op te bouwen en de vergunningsprocedures te vergemakkelijken, waardoor de netwerkuitrol soepeler verloopt.

Omdat de uitrol en onderhoudswerken enkel relevant zijn voor België, hebben we alleen de impact, risico's en kansen voor de betrokken gemeenschappen in België vermeld.

Middelen en verantwoordelijkheden

De hoogste functie binnen Proximus met operationele verantwoordelijkheid voor de betrokkenheid van lokale gemeenschappen en de vertaling van de resultaten in de aanpak van Proximus, is de Network Stakeholders Management Lead. Deze persoon is verantwoordelijk voor het definiëren, faciliteren en uitvoeren van de strategie om stakeholders te betrekken en het succes van het Fiber for Belgium- en 5G-programma te verzekeren. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor het ontwikkelen en aansturen van alle acties op het vlak van communicatie, lobbying, partnerschappen en discussies over de wetgeving om de uitrol van fiber en 5G te vergemakkelijken. Het aangaan van partnerschappen met verschillende publieke organisaties om een snelle, kostenefficiënte en soepele uitrol van het vaste en mobiele netwerk mogelijk te maken, behoort eveneens tot zijn bevoegdheden.

Strategische doelstellingen

We zijn ons ervan bewust dat de uitrol en het onderhoud van het netwerk een impact hebben op het milieu en de samenleving. Daarom zetten we ons in om deze impact te beperken. Deze inzet wordt geconcretiseerd via een uitgebreide strategie die de nadruk legt op betrokkenheid bij de gemeenschap, transparante communicatie en samenwerking met de lokale autoriteiten. Door sterke relaties op te bouwen en zowel de voordelen als de mogelijke verstoringen van netwerkprojecten openlijk te bespreken, zorgt Proximus ervoor dat de betrokken gemeenschappen goed geïnformeerd zijn.

Er werd geen specifiek meetbaar doel gedefinieerd voor 2024.

Policy's

De volgende policy's hebben betrekking op de impact op de betrokken gemeenschappen:

- [Gedragscode](#): geeft de richtlijnen om bij te dragen aan de ontwikkeling van de samenleving.
- [Groepsolicy inzake mensenrechten](#): behandelt de relevante mensenrechtenverplichtingen ten opzichte van de lokale gemeenschappen.
- [Milieupolicy](#): beschrijft dat Proximus zich inspant om overlast tot een minimum te beperken en elke klacht onderzoekt.
- [Gedragscode voor leveranciers](#): de uitrol van onze vaste en mobiele netwerken wordt uitgevoerd door onderaannemers. Daarom specificeren onze juridische contracten expliciet de naleving van alle EU, federale, regionale en stedelijke regels en wetten die van toepassing zijn op het publieke domein. De contracten vereisen ook de naleving van de communicatievoorschriften voor de getroffen gemeenschappen en beschrijven de aanwezigheid en verantwoordelijkheden van een werfleider om adequaat te reageren op klachten van burgers.

Alle policy's zijn terug te vinden op de Proximus-website.

Meer informatie over onze policy's is te vinden in de rubriek 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

Processen om negatieve impact te herstellen

In sommige gevallen kunnen de gemeenschappen toch nog hinder ondervinden van onze activiteiten. Daarom hebben we processen opgezet om de negatieve gevolgen te herstellen.

Waar mogelijk streeft Proximus ernaar samen te werken met andere operatoren. Zo hebben Proximus en Orange Belgium de joint venture MWingz opgericht om een mobiel toegangsnetwerk te ontwikkelen door telecomuitrusting te delen. Deze samenwerking zal leiden tot een vermindering van de mobiele sites met 40% in 2026. Meer informatie is te vinden in het hoofdstuk 'Verslag over onze activiteiten'.

Proximus zoekt ook naar samenwerking met andere vastenetwerkoperatoren om samen netwerken te bouwen, netwerken van derden te gebruiken of wholesaleovereenkomsten uit te breiden. Dit vermindert overbouw en beperkt de impact op de getroffen gemeenschappen aanzienlijk.

Proximus werkt bovendien samen met andere nutsbedrijven. Al enkele jaren vóór de start van de uitrol monitort Proximus wegenwerken van andere nutsbedrijven (gas, water, elektriciteit, andere telecom) om te beoordelen of deze werken gelijktijdig kunnen worden uitgevoerd.

Processen om de lokale gemeenschap te betrekken

Fiberuitrol

De uitrol van een nieuw netwerk is een meerjarenproject dat een grondige voorbereiding en betrokkenheid van de betrokken gemeenschappen vereist. Proximus onderneemt verschillende belangrijke acties om de stakeholders bij de fiberuitrol te betrekken.

Ten eerste organiseren we ongeveer één tot twee jaar voor de start van de uitrol een kennismakingsvergadering met de stad. Dit overleg helpt om draagvlak te creëren bij de stedelijke autoriteiten op zowel politiek als bestuurlijk niveau. Tijdens deze bijeenkomst worden de context, de scope en de planning in grote lijnen besproken en worden de belangrijkste zorgen van de steden en hun langetermijnvisie vastgelegd.

Hierna formaliseren we een overeenkomst met de stad en het bestuur. Dit wordt gedocumenteerd in een gezamenlijk charter of notulen van vergaderingen, waarin specifieke afspraken worden gedetailleerd. Dit kan gaan over de frequentie van coördinatievergaderingen tijdens de bouwwerkzaamheden of specifieke aandachtspunten zoals lokale evenementen, beurzen of toeristische centra. Dankzij deze afspraken kunnen alle partijen anticiperen en de impact voor de burgers beperken.

Het publiek op de hoogte houden is ook essentieel. We delen niet-commerciële updates over de uitrol via de lokale pers, sociale media en informatiewebsites van de stad. Tijdens de uitrol houden we wekelijkse en maandelijkse vergaderingen met de stad om een vlotte communicatie en coördinatie te garanderen.

Tot slot ontvangen burgers specifieke informatie tijdens gevel- en graafwerken. Voor graafwerken sturen we flyers en voor gevelwerken worden brieven, vijf tot tien werkdagen vóór de start van de werken verzonden.

Mobiel netwerk

Bij de bouw van een nieuwe mobiele netwerksite werkt Proximus nauw samen met de gemeenten om een voor beide partijen aanvaardbare locatie voor de antenne te vinden die zowel aan de gemeentelijke voorkeuren als aan de radiovereisten van het mobiele netwerk voldoet.

Kanalen voor bekommernissen van de lokale gemeenschappen

Ondanks onze inspanningen om het ongemak tot een minimum te beperken, kunnen wegenwerken en mogelijke problemen met het herstellen van trottoirs leiden tot klachten en reputatieschade. Deze hinder, hoe tijdelijk ook, kan de voortgang van de werken vertragen of zelfs stilleggen. Open communicatiekanalen zijn daarom essentieel, omdat ze dialoog en informatie-uitwisseling mogelijk maken.

Proximus communiceert niet rechtstreeks met de betrokken gemeenschappen, maar doet dat via stedelijke politieke vertegenwoordigers, stedelijke websites, papieren communicatie en advertenties in de brievenbus. Ons filiaal Fiberklaar in Vlaanderen en onze joint venture Unifiber in Wallonië hanteren vergelijkbare proactieve communicatiestrategieën.

Er zijn verschillende communicatiekanalen opgezet om opmerkingen en klachten te verzamelen. Voor elke stad worden een specifiek 0800-nummer en e-mailadres aangemaakt en wordt informatie ook gedeeld via stedelijke websites, flyers, enz. Deze lokale communicatiekanalen worden gezamenlijk beheerd door de bouwpartner en de projectleider van Proximus.

Er is geen centrale databank voor het bijhouden van klachten. Deze worden op stadsniveau afgehandeld door onderaannemers, die indien nodig corrigerende maatregelen kunnen nemen. Tot slot ontvangt de Ombudsdienst voor telecommunicatie ook bemiddelingsverzoeken van burgers die ontevreden zijn over de manier waarop Proximus (of aannemers van Proximus) hun oprit, tuin of trottoir hebben hersteld na de aanleg van ondergrondse infrastructuur. Het aantal klachten en details zijn te vinden in zijn jaarverslag.

Meer informatie over onze klokkenluidersprocedures is te vinden in de rubriek 'Gedrag in de bedrijfscontext'.

Acties om de communicatie te verbeteren en bekommernissen van lokale overheden aan te pakken

Proximus volgt de tevredenheid van de gemeenten waar fiber werd uitgerold op de voet. Tweemaal per jaar krijgen gemeenten de kans om een enquête in te vullen over de politieke en administratieve risico's, waarbij de tevredenheidsniveaus op een gestructureerde manier worden vastgelegd.

Daarnaast wordt om de één à twee jaar een pro-careonderzoek uitgevoerd, waarbij stedelijke stakeholders worden geïnterviewd over hun interacties met Proximus en de kwaliteit van onze bouwwerkzaamheden. In 2024 gaf 93% van de bevroagde stakeholders aan minstens tevreden te zijn over het werfbeheer van Proximus in hun gemeente.

Deze aanpak zorgt ervoor dat Proximus alert blijft voor de bekommernissen van de gemeenschap en een positieve relatie onderhoudt met de lokale overheden.

Acties om bekommernissen over potentiële gezondheids- en veiligheidseffecten met betrekking tot elektromagnetische straling aan te pakken

Proximus informeert de betrokken gemeenschappen over de potentiële gezondheidseffecten van elektromagnetische straling via extra informatie op [onze bedrijfswebsite](#). Daarnaast kunnen de betrokken gemeenschappen ook uitgebreide informatie raadplegen op een [specifieke website](#), een initiatief van alle Belgische overheden.

Proximus is zich bewust van de bezorgdheid over elektromagnetische velden en gezondheid. We verstrekken informatie over deze onderwerpen en nemen voorzorgsmaatregelen tegen mogelijke negatieve gezondheidseffecten. We leven de geldende wetgeving na, zowel voor netwerken als voor toestellen, en volgen de ontwikkelingen in het wetenschappelijk onderzoek op de voet.

De mogelijke gezondheidseffecten van radiogolven, in het bijzonder die gebruikt voor mobiele telefonie, zijn al meer dan 30 jaar het onderwerp van wetenschappelijke studies. De overgrote meerderheid van (inter)nationale autoriteiten en instellingen – waaronder de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) – is het erover eens dat wanneer radiofrequenties voor mobiele communicatie onder de internationaal toegestane drempelwaarden vallen, er geen bewijs is dat ze schadelijke gevolgen hebben voor de gezondheid.

Meer informatie over wetenschappelijk onderzoek op dit gebied en antwoorden op vragen over de mogelijke risico's van blootstelling aan elektromagnetische golven van mobiele telefoons, zijn te vinden op onze websites, de specifieke website van de Belgische overheid ([allesover5g.be](#), [parlons5g.be](#)) en de website van de WHO. Voor gezondheidsgerelateerde vragen over mobiele netwerken verwijst Proximus gemeenten en eigenaars door naar het Departement Leefmilieu en Natuur en Energie (LNE) in Vlaanderen, het Institut Scientifique de Service Public (ISSEP) in Wallonië en Leefmilieu Brussel in Brussel.

Er zijn momenteel geen indicatoren voor dit onderwerp.

Consumenten en eindgebruikers

De thema's met betrekking tot consumenten en eindgebruikers die voor de Proximus Groep materieel zijn, zijn de volgende:

- Gegevensbescherming
- Cybersecurity
- Digitale inclusie

In de volgende paragrafen worden de geïdentificeerde impacts, risico's en opportuniteiten voor de Proximus Groep voorgesteld, zoals bepaald door onze dubbele materialiteitsbeoordeling voor onze consumenten en eindgebruikers. Ze bieden ook inzicht in de interne middelen en verantwoordelijkheden, onze strategie voor het beheer van deze impacts, risico's en opportuniteiten, evenals de bestaande policy's en procedures en de geïmplementeerde prestatie maatregelen om onze impact aan te pakken.

Gegevensbescherming

Context

Bedrijven in de telecommunicatie- en IT-dienstensector verwerken grote hoeveelheden persoonsgegevens. Om deze informatie te beschermen, hebben we de nodige processen en maatregelen ingevoerd, in overeenstemming met EU-regelgeving zoals de General Data Protection Regulation⁴⁸ (GDPR) en de richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie⁴⁹.

Gegevensbescherming omvat de bescherming van persoonsgegevens van natuurlijke personen.

In deze rubriek worden consumenten en eindgebruikers die onder materiële impact vallen, gedefinieerd als alle personen van wie Proximus persoonsgegevens verwerkt. Deze personen kunnen klanten zijn, eindgebruikers van onze telecommunicatie- of ICT-diensten, medewerkers van Proximus en vertegenwoordigers van de organisaties waarmee Proximus samenwerkt.

Impacts, risico's en opportuniteiten

Indien Proximus persoonsgegevens van een klant of eindgebruiker onrechtmatig verwerkt of onvoldoende beschermt, kan dit een **negatieve impact** hebben op deze persoon. De gebruiker kan de controle over zijn persoonsgegevens verliezen, wat kan leiden tot mogelijke privacyschendingen. Dit kan leiden tot discriminatie, identiteitsdiefstal of fraude, financiële verliezen, reputatieschade en verlies van de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens die onder het beroepsgeheim vallen. Ook kan dit aanleiding geven tot andere belangrijke economische of sociale nadelen. Deze mogelijke impact kan zich op grote schaal voordoen bij systematische kwetsbaarheden of grootschalige gegevens lekken, terwijl kleinschalige inbreuken of geïsoleerde incidenten meestal alleen specifieke individuen of groepen treffen.

Voor Proximus brengen dergelijke situaties **aanzienlijke risico's** mee. Het niet naleven van de regelgeving inzake gegevensbescherming kan leiden tot hoge boetes, schadeclaims, operationele verstoringen zoals een tijdelijk verbod op verwerkingsactiviteiten en intensievere controles door gegevensbeschermingsautoriteiten. Bovendien kan reputatieschade het vertrouwen van klanten en partners aantasten, wat zakelijke verliezen, een daling van de aandelenkoers en een verminderd vertrouwen van investeerders tot gevolg kan hebben.

⁴⁸ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van richtlijn 95/46/EG.

⁴⁹ Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie. Deze richtlijn waarborgt de bescherming van fundamentele rechten en vrijheden, met name de eerbiediging van het privéleven, de vertrouwelijkheid van communicatie en de bescherming van persoonsgegevens in de sector van elektronische communicatie. De richtlijn is omgezet in Belgisch recht door de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Daarentegen biedt naleving van de regelgeving ook kansen. Door persoonsgegevens op een wettige, ethische, veilige en transparante manier te beheren, kan Proximus zijn positie versterken. Dit zal het engagement van het bedrijf om persoonsgegevens te beschermen en vertrouwen op te bouwen verstevigen, de reputatie van Proximus verbeteren en businessopportunities creëren.

Meer informatie over onze impacts, risico's en opportuniteiten is te vinden in de rubriek 'Dubbele materialiteitsbeoordeling'.

Middelen en verantwoordelijkheden

Medewerkers die rechtstreeks verantwoordelijk zijn voor de naleving van de GDPR-principes bij het verwerken van persoonsgegevens vormen onze eerste verdedigingslinie. Ze worden opgeleid om persoonsgegevens op een rechtmatige en ethische manier te beheren, volgens strikte richtlijnen. Binnen Proximus NV in België staat er ook een netwerk van een honderdtal Privacy Ambassadors klaar om indien nodig te helpen bij privacygevoelige projecten.

De tweede verdedigingslinie omvat verschillende teams binnen Proximus NV in België. Ze verstrekken juridisch advies over de GDPR en andere relevante wetten inzake gegevensbescherming of beheren bepaalde gerelateerde processen zoals het afhandelen van datalekken, het uitvoeren van risicobeoordelingen en beveiligingsreviews. De filialen van de Proximus Groep die onderworpen zijn aan de GDPR of andere wetten inzake gegevensbescherming, beschikken ook over gespecialiseerde medewerkers die hen adviseren over hun verplichtingen.

De derde verdedigingslinie bestaat uit zowel interne als externe auditors die regelmatig audits uitvoeren over de naleving van de GDPR binnen de Proximus Groep. Ze rapporteren onafhankelijk aan het interne Risk Management Committee en het Audit- en Toezichtcomité.

Proximus NV in België heeft een voltijdse interne Data Protection Officer (DPO) aangesteld, ondersteund door een team van vier interne privacyexperts. De DPO rapporteert aan de Group Corporate Affairs Lead, een lid van de Proximus Leadership Squad. Jaarlijks brengt de DPO verslag uit aan het Audit- en Toezichtcomité over het maturiteitsniveau van de GDPR compliance en wordt er gewezen op eventuele risico's. De filialen van de Proximus Groep wiens kernactiviteiten een grootschalige verwerking van persoonsgegevens inhoudt, hebben ook een DPO of een persoon met een equivalente functie aangesteld en dit conform de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

De Proximus Privacy Council, opgericht binnen Proximus NV in België, is een intern bestuurscomité bestaande uit belangrijke senior stafleden, waaronder de Group Corporate Affairs Lead, de Group Cyber Security Department Lead, de Group Legal Department Lead en de Group Data Department Lead, die betrokken zijn bij gegevensbeschermingskwesties. Dit orgaan is verantwoordelijk voor besluitvorming in gevallen waarin de verwerking van persoonsgegevens risico's kan opleveren voor individuen. In de komende maanden zullen de filialen een gelijkaardig bestuursorgaan oprichten met gelijkwaardige verantwoordelijkheden als de Proximus Privacy Council.

De Proximus Groep werkt aan een plan om de governance inzake gegevensbescherming en de GDPR verder te harmoniseren binnen alle filialen.

Strategische doelstellingen

Proximus zet zich in om voortdurend de naleving van de regelgeving inzake gegevensbescherming, waaronder de GDPR, te verbeteren. Deze doelstelling onderstreept onze wil om de persoonsgegevens van onze klanten, partners en medewerkers te beschermen en hun vertrouwen in onze organisatie te bewaren.

Om dit te realiseren, investeert de Proximus Groep continu in opleiding en sensibilisering. We verbinden ons ertoe om regelmatig GDPR-opleidingen en bewustmakingsprogramma's aan te bieden aan al onze medewerkers om een sterke cultuur van privacy en veiligheid te bevorderen. De Proximus Groep streeft ernaar om tegen eind 2025 90% van de medewerkers opgeleid te hebben rond de GDPR en gegevensbescherming. Bovendien zal Proximus feedback vragen aan zijn klanten over zijn praktijken inzake gegevensbescherming en deze gebruiken om verbeterpunten te identificeren.

Policy's

Het privacybeheer van Proximus wordt ondersteund door een policy voor bescherming van persoonsgegevens en elektronisch communicatiegeheim en bijbehorende procedures. Deze bieden duidelijke richtlijnen over vereisten op het gebied van gegevensbescherming en beschrijven de operationele processen om naleving te garanderen. Deze policy legt de regels vast omtrent de geheimhouding van elektronische communicatie en de verschillende principes en verplichtingen die door de GDPR worden opgelegd in het kader van de verwerking van persoonsgegevens. Dit zijn fundamentele mensenrechten die worden beschermd door artikelen 7 en 8 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.

De policy is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens⁵⁰ door de Proximus Groep en geldt voor alle medewerkers, (onder)aannemers en derden die met of voor de Proximus Groep werken en toegang hebben of kunnen krijgen tot persoonsgegevens. De Proximus Leadership Squad is aansprakelijk voor de uitvoering van deze policy.

De policy is ook opgenomen in het Proximus Corporate Handbook, dat werd goedgekeurd door de raad van bestuur van de filialen van de Proximus Groep. Hij is ook beschikbaar voor alle externe stakeholders op de [bedrijfswebsite](#) van de Proximus Groep.

Processen om consumenten en eindgebruikers te betrekken

Meer transparantie over de verwerking van gegevens is essentieel om het vertrouwen van klanten in de Proximus Groep en zijn merken te vergroten. Individuen kunnen Proximus NV in België contacteren om hun GDPR-rechten uit te oefenen en vragen te stellen over de verwerking van hun persoonsgegevens via e-mail, brief of een specifiek webformulier. De doeltreffendheid van deze kanalen, evenals het feit dat mensen hiervan goed op de hoogte zijn, blijkt uit het aantal verzoeken van betrokkenen dat sinds de inwerkingtreding van de GDPR werd afgehandeld, namelijk ongeveer 15.000.

Voor activiteiten zoals gerichte reclame vraagt Proximus NV in België vooraf toestemming aan de klanten waarbij persoonsgegevens worden verwerkt via een opt-in-methode.

Proximus NV in België heeft een klantenzone gecreëerd in Proximus+ waar gebruikers hun privacyvoorkeuren op een eenvoudige en toegankelijke manier kunnen beheren via de Proximus+ website of de Proximus+ app. Sommige privacyvoorkeuren kunnen zelfs worden beheerd via de tv, de Pickx-website en de app.

Om te voldoen aan het transparantieprincipe van de GDPR heeft Proximus NV in België verschillende privacyverklaringen voor klanten, eindgebruikers en bezoekers beschikbaar gesteld op de commerciële website van Proximus:

- een algemene [privacyverklaring](#);
- [privacyverklaringen](#) voor specifieke producten en diensten, zoals de Proximus+ website en de Proximus+ app.

Klanten, eindgebruikers en bezoekers van de website van Proximus kunnen met klachten over de verwerking van hun persoonsgegevens terecht bij de Data Protection Officer, wiens contactgegevens vermeld staan in de privacyverklaring. De policy inzake bescherming van persoonsgegevens en elektronisch communicatiegeheim garandeert dat er geen vergeldingsmaatregelen zullen worden genomen tegen personen die dergelijke klachten indienen.

De filialen van de Proximus Groep die onder de GDPR of andere gegevensbeschermingsregeling vallen, hebben soortgelijke privacyverklaringen en specifieke contactkanalen beschikbaar gesteld voor hun betrokkenen.

In 2025 zal Proximus in België een enquête over klantenvertrouwen lanceren om feedback te verzamelen over onze gegevensbeschermingspraktijken en verbeterpunten te identificeren. Het Data Protection Office van Proximus draagt de operationele verantwoordelijkheid voor het uitsturen van de klantenenquête en zorgt ervoor dat de resultaten van de enquête door Proximus in overweging worden genomen.

⁵⁰ Dit geldt ongeacht of de gegevens betrekking hebben op klanten, eindgebruikers van onze telecommunicatie- of ICT-diensten, medewerkers en vertegenwoordigers van organisaties waarmee Proximus samenwerkt.

Processen om negatieve impact te herstellen

Proximus heeft een robuust incidentresponsproces geïmplementeerd. Een speciaal responsteam onderzoekt de oorzaak en omvang van gegevenslekken en beoordeelt de mogelijke impact voor de getroffen personen. Proximus informeert de relevante stakeholders, waaronder de getroffen personen en de regelgevende instanties, wanneer dit wettelijk vereist is. Er worden onmiddellijk corrigerende acties ondernomen, zoals het patchen van kwetsbaarheden en het versterken van de beveiligingsmaatregelen, om de schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen.

Omdat Proximus van mening is dat alle medewerkers een rol te spelen hebben bij de bescherming van persoonsgegevens, werden in 2017 en 2022 twee verplichte e-learnings over de GDPR gelanceerd. Meer dan 90% van de medewerkers van de Proximus Groep heeft deze trainingen voltooid. Daarnaast werd in 2023 en 2024 een uitgebreid trainingsprogramma ontwikkeld, bestaande uit theoretische en praktische inhoud, speciaal voor de Privacy Ambassadors. Ten slotte hebben we specifieke opleidingssessies gehouden voor en werkinstructies gegeven aan specifieke doelgroepen, zoals medewerkers van contactcenters en de klantendienst.

In 2025 zal Proximus een nieuwe campagne lanceren waarin alle medewerkers van de Proximus Groep zal worden gevraagd om een e-learningmodule over de GDPR en gegevensbescherming te volgen.

Het doel van de GDPR-opleiding is ervoor te zorgen dat alle medewerkers van de Proximus Groep hun verantwoordelijkheden in het kader van de GDPR begrijpen en dat ze persoonsgegevens kunnen behandelen in overeenstemming met de wettelijke en organisatorische vereisten.

Om dit te bereiken, zullen we in 2025 een interactieve e-learningmodule voor alle medewerkers lanceren. Van de medewerkers wordt verwacht dat ze deze module binnen een bepaalde termijn afronden. De voltooiing zal worden bijgehouden en gerapporteerd om de voortgang te waarborgen. Het doel is om een minimale voltooiingsgraad van 90% te bereiken.

We hebben deze doelstelling vastgelegd op basis van onze analyse van eerdere verplichte e-learningcampagnes binnen onze organisatie en benchmarking met sectorgenoten in de telecommunicatie- en ICT-sector.

Er zijn momenteel geen indicatoren voor dit onderwerp.

Cybersecurity

Context

Met de snelle digitalisering, de opkomst van thuiswerk en technologische ontwikkelingen zoals AI, neemt de dreiging van cybercriminaliteit toe. Cybercriminelen raken steeds beter georganiseerd en beschikken over meer middelen, wat leidt tot complexere aanvalsmethoden. Geopolitieke spanningen vergroten deze risico's. Cybercriminaliteit - momenteel de snelst groeiende vorm van criminele activiteit - omvat ransomware, DDoS-aanvallen en identiteits- of gegevensdiefstal. De wereldwijde kosten van cybercriminaliteit worden tegen 2025 geraamd op 10,5 biljoen dollar⁵¹. Deze groeiende dreiging ontmoedigt consumenten om digitale technologieën te omarmen uit angst voor financiële verliezen en diefstal van persoonlijke informatie. Als een toonaangevend wereldwijd technologiebedrijf wil Proximus vertrouwen scheppen in de digitale wereld door het voortouw te nemen op het vlak van cybersecurity.

Cybersecurity verwijst naar de bescherming van elektronische toestellen, netwerken en gevoelige informatie tegen ongeautoriseerde toegang, diefstal of schade.

51 Onderzoek door Cybersecurity Ventures: [Boardroom Cybersecurity Report 2023 \(cybersecurityventures.com\)](https://www.cybersecurityventures.com/boardroom-cybersecurity-report-2023)

In deze rubriek worden consumenten en eindgebruikers die materiële impact ondervinden gedefinieerd als:

- residentiële klanten, d.w.z. individuele consumenten die producten en diensten gebruiken voor persoonlijke of huishoudelijke doeleinden;
- bedrijfsklanten, d.w.z. kmo's of grote organisaties die geavanceerde IT- en telecomdiensten, -oplossingen en -integraties nodig hebben.

Onze impacts, risico's en opportuniteiten

Cyberdreigingen vormen aanzienlijke **risico's** voor de veiligheid van de Proximus Groep, zijn klanten en leveranciers. Deze risico's kunnen leiden tot aanzienlijke financiële verliezen door directe kosten zoals ransomwarebetalingen en juridische boetes. Ook omzetverlies is mogelijk door onderbrekingen van de dienstverlening en een verminderd klantenvertrouwen.

We hebben ook een **positieve invloed** op de samenleving door oplossingen te ontwikkelen voor cybersecurityproblemen en bij te dragen aan het vertrouwen in de digitale wereld. Cybercriminaliteit en online fraude vormen namelijk obstakels voor consumenten om digitale technologieën te omarmen. De angst voor financiële verliezen, diefstal van persoonsgegevens en een algemeen gebrek aan vertrouwen maken consumenten terughoudend om online transacties te doen of digitale diensten te gebruiken.

We zien ook **kansen** op het vlak van cybersecurity. Uit het Proximus NXT 2024 Cybersecurity Survey Report blijkt dat een op de drie bedrijven in de Benelux in 2023 te maken kreeg met minstens één cybersecurityincident. Door te investeren in cybersecurity kunnen we de duurzame groei van ons bedrijf stimuleren, ook buiten onze telecomactiviteiten.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Dubbele materialiteitsbeoordeling'.

Middelen en verantwoordelijkheden

De Chief Information Security Officer (CISO) van de Proximus Groep is verantwoordelijk voor het toezicht op cybersecurity op groepsniveau. Onder zijn leiding heeft het departement Group Cyber Security als hoofddoel de Proximus Groep te beschermen tegen cyberdreigingen, het vertrouwen van de klanten te behouden, onze reputatie te beschermen, de naleving van de regelgeving te verzekeren en geconsolideerde garanties te bieden aan de Proximus Leadership Squad en het Audit- en Toezichtscmité.

De CISO bepaalt ook de algemene cybersecuritystrategie en -doelstellingen voor Proximus. Verschillende cybersecurityteams rapporteren aan de CISO, zoals:

- Cyber Security Awareness leert werknemers het belang van informatie en systemen beschermen tegen cyberbedreigingen door middel van communicatie, campagnes en phishingsimulaties. Dat helpt hen potentiële beveiligingsrisico's te herkennen en erop te reageren.
- Security Officers & (C)ISO's van de filialen: houden toezicht op cyberrisico's binnen hun respectieve businessunits of filialen.
- Security Governance: definieert en handhaaft het beveiligingsbeleid op groeps- en domeinniveau en zorgt voor afstemming met alle businessunits en betrokken partijen.
- Business Continuity: richt zich op het waarborgen van de bedrijfscontinuïteit en snelle herstelcapaciteit bij verstoringen, zoals natuurrampen, cyberaanvallen of andere noodsituaties.
- Proximus Ada Cyber Security Incident Response Team (CSIRT): scant op kwetsbaarheden en identificeert, beheert en beperkt cybersecurityincidenten.
- Proximus Ada Security Management: voert het security-by-designproces uit tijdens de levenscyclus van projecten en beheert de beveiligingsrisico's van derden.

Met een team van ongeveer 130 cybersecurityexperts wordt de Proximus Groep continu beschermd. Als onze particuliere klanten zich zorgen maken over cyberbeveiliging, kunnen ze alle servicekanalen van Proximus gebruiken (bv. winkels, klantendienst, e-mails, website enz.). Onze zakelijke klanten kunnen rechtstreeks contact opnemen met hun accountmanagers. Onze klanten kunnen de website [Proximus.be](https://proximus.be) bezoeken voor meer informatie over online fraude en hoe zichzelf te beschermen. In de context van onze Digital Trust-campagne hebben we ook een toegewijde cybersecuritywebpagina gecreëerd waar klanten met hun vragen over cybersecurity terecht kunnen.

Strategische doelstellingen

De toekomst van cybersecurity vormgeven

De Proximus Groep heeft verschillende belangrijke innovatietrajecten op het vlak van cybersecurity gelanceerd. Deze zijn gericht op toekomstzekere, end-to-end gegevensbescherming gedurende de hele levenscyclus van data – of ze nu in rust zijn, in transit of actief worden verwerkt.

Een veilige digitale wereld creëren

De Proximus Groep investeert in cybersecurity, online fraudepreventie en gegevensbescherming, niet alleen in de Benelux maar ook wereldwijd. We zijn ons bewust van de risico's die een steeds digitalere wereld meebrengt op het vlak van gegevensbeveiliging en privacy en blijven vastbesloten om inbreuken te voorkomen en deze risico's te beperken.

Cyber Security Resilience Index

Om onze veerkracht te meten, hebben we de Cyber Security Resilience Index (CSRI) geïntroduceerd. Deze index toont de verhouding tussen het aantal ernstige incidenten waarbij een zichtbare businessimpact werd voorkomen of snel beperkt door ons Cyber Security Incident Response Team (CSIRT), en het totale aantal ernstige incidenten. In het kader van ons engagement om de cyberweerbaarheid van de hele Proximus Groep te verbeteren, hebben we de Cyber Security Resilience Index vanaf 2024 uitgebreid tot alle filialen van Proximus. Die omvat een index voor de thuismarkten, die deel uitmaakt van de STI KPI's van de Groep (die de bonus van onze medewerkers beïnvloedt) en een internationale index die BICS, Telesign en Route Mobile omvat.

Meer informatie is te vinden in het deel 'Prestaties' van deze rubriek.

Onze verbintenis in het kader van bold2025: tegen 2025 een Cybersecurity Index⁵² van 93% bereiken.

Policy's

Er zijn werden verschillende cybersecuritypolicy's opgesteld zodat we met onze interne governance al onze klanten, medewerkers, partners en Proximus Groep beschermen. Elk beleid heeft een geïdentificeerde eigenaar en een goedkeurder. De goedkeurders zijn, als leden van het Proximus Leadership Team, verantwoordelijk voor de implementatie van het beleid.

Cybersecuritypolicy van de Groep

Een gedisciplineerde aanpak van cyberrisico's is essentieel in een snel evoluerende technologische en competitieve omgeving. De cybersecuritypolicy van de Groep beschrijft hoe risico's beoordeeld moeten worden en wie binnen de organisatie bevoegd is om eventuele restrisico's goed te keuren. Dit zorgt ervoor dat risico's op het juiste niveau worden geïdentificeerd en aangepakt. Cyberrisico's op hoog niveau worden geëvalueerd door het Risk Management & Compliance Committee (RMC), dat in 2024 vijf vergaderingen heeft gehouden.

De cybersecuritypolicy en andere groepspolicy's over informatiebeveiliging (zoals over gegevensclassificatie, het bewaren van gegevens) zijn van toepassing op de hele Proximus Groep en al zijn medewerkers.

De policy's zijn intern beschikbaar op het Proximus-intranet en worden rechtstreeks gedeeld met de filialen die toegang hebben tot het intranet. Ze zijn niet beschikbaar voor consumenten, eindgebruikers of klanten.

Cybersecuritypolicy's per domein van Proximus

De cybersecuritypolicy's per domein van Proximus zijn van toepassing op Proximus NV en zijn medewerkers. De volgende onderwerpen komen aan bod:

- cryptografie;
- klantentoeegang;
- communicatie via elektronische berichten;
- eindgebruikersapparaten en beveiligingsarchitectuur van ondernemingen;

⁵² Activiteiten van Proximus op de thuismarkten.

- beheer van externe leveranciers;
- beheer van informatiebeveiligingsincidenten;
- policy voor logging en monitoring;
- beheer van bedreigingen en kwetsbaarheden.

Deze policy's worden regelmatig herzien en de cybersecuritycontroles worden geëvalueerd en aangepast aan opkomende cyberdreigingen of veranderingen in de regelgeving.

Proximus vereist dat externe leveranciers die bepaalde diensten leveren, voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving en de beveiligingsmaatregelen zoals opgenomen in onze Security Schedule. Deze Security Schedule legt de veiligheidsmaatregelen vast van Proximus ten opzichte van zijn leveranciers. De leverancier moet deze maatregelen gedurende de looptijd van de overeenkomst beschouwen als het minimale beveiligingsniveau.

Filialen ontwikkelen specifieke policy's voor bepaalde thema's op basis van hun eigen regelgevende en compliance vereisten.

Certificeringen

Proximus beschikt over een ISO 27001-certificering voor informatiebeveiliging. Deze certificering omvat de housing- en hostingdiensten van onze datacenters, onze clouddiensten, remote operations, en Explore/SDWAN-connectiviteitsdiensten voor bedrijfsklanten.

De Cyber Security-divisie van de Groep stemt momenteel het cybersecuritybeleid af op de laatste herziening van de ISO27001-norm en andere kaders, zoals de Cyberfundamentals van het Centrum voor Cybersecurity België (CCB), om te voldoen aan de onlangs aangenomen EU NIS2-richtlijn.

Het Belgische Cyber Security Incident Response Team (CSIRT) heeft een Trusted Introducer-certificaat, wat de hoge maturiteit erkent op het gebied van incidentrespons en cybersecurity.

Begin 2024 behaalde Proximus NV in België het 'ISAE 3000/SOC 2 - Type II'-attest voor zijn managed security services. ISAE staat voor 'International Standard on Assurance Engagement'. Een ISAE 3000-atteest toont aan dat we een sterke IT-beveiliging en privacy waarborgen en dat we de gegevens van onze klanten met de grootste zorg verwerken.

Telesign heeft een ISO 27001-certificering voor de levering van infrastructuur, applicatieontwikkeling, SOC-operaties, cybersecurity en de wereldwijde levering van zijn Digital Identity Suite (PhoneID en Intelligence) en Programmable Communications Suite (sms en spraakcommunicatie).

[BICS heeft ook een ISO 27001-certificering](#) voor informatiebeveiliging. BICS volgt de ISO 27001-norm al jarenlang en heeft zijn beveiligingskader hierop gebaseerd. Dit omvat het waterdichte beheer van bedrijfsmiddelen, incidenten, kwetsbaarheden en faciliteiten, evenals robuuste fysieke beveiliging en human resources. Daarnaast heeft BICS zijn eigen Cyber Security Incident Response Team (CSIRT) en detectiecentra opgezet, waarmee het zijn arsenaal tegen cyberdreigingen verder heeft uitgebreid.

Acties om impact tegen te gaan

We werken op verschillende manieren om consumenten te betrekken en hun zorgen en verwachtingen rond cybersecurity aan te pakken, met als doel hun vertrouwen in onze digitale producten en diensten, én in de digitale wereld in het algemeen, te behouden en te versterken.

Security-by-design

Deze aanpak zorgt ervoor dat beveiliging vanaf het begin van elk project wordt geïntegreerd in het ontwerp en de ontwikkeling van nieuwe producten, oplossingen en technologieën. Het security-by-designproces bestrijkt het hele Strategy Delivery-kader, zodat beveiliging in alle bedrijfsinitiatieven wordt meegenomen. In 2024 werd cybersecurity opgenomen in 856 bedrijfsinitiatieven. Daarnaast zijn we actief bezig met een proof of concept (PoC) die de beveiligingsparameters van projecten beoordeelt, wat onze inzet voor innovatie en proactieve beveiligingsmaatregelen verder onderstreept.

Corporate cybersecurityprogramma

In 2024 investeerde Proximus 7,2 miljoen EUR in zijn corporate cybersecurityprogramma, met als doel de cyberweerbaarheid van het bedrijf te versterken, het te beschermen tegen verstoringen van de bedrijfscontinuïteit en zijn klanten eersteklas veilige diensten en netwerken te bieden. Het programma richt zich op vier kerndomeinen:

- Voortdurende modernisering van IAM-systemen (Identity and Access Management) voor geprivilegieerde gebruikers, zakelijke gebruikers, partners en leveranciers. Dit zorgt ervoor dat de toegang tot applicaties profielgebaseerd is, waardoor de naleving van de regelgeving inzake gegevensbescherming wordt verbeterd en de bedrijfsgegevens en de privacy van klanten beter worden beschermd.
- Beveiliging van kritieke infrastructuur en bescherming tegen versturende malware zoals ransomware. Onze focus ligt op de beveiliging van API's, zowel private als publieke clouds en de bescherming tegen DDoS-aanvallen (Distributed Denial of Service).
- Uitrol van het CallShield-platform, als deel van het StopPhishing-project, om de abonnees van Proximus te beschermen tegen voice scams. Dit platform verbetert de detectie en reactie op gespoofde oproepen door de invoering van extra signaleringsfirewalls om de netwerkkinterconnecties te beveiligen.
- Versterking van de verdedigingscapaciteiten om bedreigingen tegen medewerkers en netwerken van de Proximus Groep aan te pakken. Het SOAR-project (Security Orchestration and Automated Response) maakt gebruik van geavanceerde analyses en machine learning om de behandeling van incidenten te stroomlijnen. Door tijdrovende manuele taken te automatiseren, kunnen analisten zich concentreren op complexere incidenten, wat een aanzienlijke tijdsbesparing oplevert.

Proximus CSIRT en SOC

Het Cyber Security Incident Response Team (CSIRT) van Proximus Ada is essentieel voor het behoud van de veiligheid en integriteit van de digitale infrastructuur van Proximus. De belangrijkste verantwoordelijkheden van het team omvatten:

- Incidentrespons: cybersecurityincidenten zoals phishingaanvallen, malware-infecties en andere beveiligingslekken aanpakken. Het team richt zich op het indammen en elimineren van dreigingen, het herstellen van bedrijfsactiviteiten en het implementeren van preventieve maatregelen.
- Monitoring en detectie: continu toezicht houden op netwerkverkeer en systeemactiviteiten met behulp van SIEM-systemen (Security Information and Event Management) om verdacht gedrag en potentiële dreigingen te detecteren en erop te reageren.
- Informatie over dreigingen: dreigingsinformatie verzamelen en analyseren om nieuwe cyberdreigingen voor te blijven en deze informatie delen met stakeholders om de algehele beveiliging van de organisatie te versterken.
- Samenwerking en communicatie: medewerkers en klanten bewust maken van cyberdreigingen en best practices.
- Proactieve maatregelen: de cyberbeveiliging versterken door beveiligingsbeoordelingen uit te voeren, controles te implementeren en verbeteringen aan te bevelen.

Algemeen gezien zet het Proximus CSIRT zich in voor de bescherming van de digitale activa van de organisatie en voor een veilige omgeving voor zijn gebruikers en klanten. Het team wordt internationaal erkend als een toonaangevende speler in SS7 Intelligence, wat uniek is in de wereldwijde telecommunicatiesector.

Het Security Operations Center (SOC) van Proximus is gevestigd in Brussel en heeft een Disaster Recovery-site in Mechelen. Het SOC biedt 24/7 bewaking op afstand van de netwerken en applicaties van bedrijven. Beveiligingsanalisten voeren beveiligingsanalyses en monitoring van de gezondheid en beschikbaarheid uit voor bedrijfsklanten, met name overheidsinstellingen en grote industriële klanten.

Bedrijfscontinuïteitsplan

Proximus heeft een bedrijfscontinuïteitsplan ontwikkeld voor het geval van een cyberaanval, dat regelmatig wordt herzien en bijgewerkt. Naast technische tests voeren we regelmatig oefeningen uit met verschillende niveaus van ons crisisbeheersteam om een doeltreffende respons te garanderen. We zetten ons in om onze paraatheid voortdurend te verbeteren om de impact van cyberaanvallen tot een minimum te beperken.

Samenwerking met partners

Samenwerking is essentieel in de strijd tegen cybercriminaliteit. Het delen van kennis, inzichten en ervaring helpt om organisaties cyberweerbaarder te maken en om mensen beter te beschermen. We breiden onze expertise uit en delen ze via een aantal samenwerkingen:

Belgische initiatieven

We zijn lid en medeoprichter van de **Belgische Cyber Security Coalition**, een samenwerkingsplatform van cybersecurity-experts uit de openbare en de privésector en de academische wereld. De bedoeling is bewustzijn te creëren, de uitwisseling van expertise te vergemakkelijken en beleidsaanbevelingen te delen. Sinds de oprichting in 2015 is het aantal leden van de coalitie verviervoudigd en omvat ze de belangrijkste organisaties van België.

De businessgroep **Cyber Made in Belgium** (CMiB), een initiatief van de Belgische werkgeversorganisatie Agoria, vertegenwoordigt de Belgische cybersecuritysector bij belangrijke stakeholders, zoals overheden, bedrijven en het grote publiek. Proximus is lid van de raad van bestuur.

Internationale samenwerking

We werken nauw samen met andere Europese telecomoperatoren via het **ETIS**-platform, waar we penningmeester en bestuurslid zijn. We nemen actief deel aan de veiligheidswerkgroepen en zijn voorzitter van de SOC-groep. We werken ook samen met het Europees Agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging (European Network & Information Security Agency - **ENISA**) om een beter inzicht te verwerven in de regelgeving en evolutie ervan.

We werken samen met de **NAVO** en **Europol** (Cybercrime Centre) om op de hoogte te blijven van nieuwe cyberbedreigingen.

Ons filiaal BICS is actief binnen internationale sectororganisaties die focussen op fraudepreventie, zoals i3Forum, GSMA (Global System for Mobile Communications), BEREC, MEF, enz., en bevordert samenwerking over alle sectoren heen in de strijd tegen fraude.

Bewustmaking en educatie van medewerkers, klanten en de samenleving in het algemeen

Het beschermen van onze medewerkers en klanten tegen social engineering en fraude is een belangrijk aandachtspunt. In bedrijven wordt het merendeel van de cybersecurity-incidenten veroorzaakt door menselijk gedrag. Preventie door middel van bewustmaking en educatie van gebruikers is essentieel om het risico op aanvallen te beperken.

Bewustmaking van de medewerkers van Proximus

Om het bewustzijn over dreigingen, best practices en incidentresponsprocedures te vergroten, communiceren onze experts van het Cyber Security Incident Response Team (CSIRT) regelmatig en houden ze informatiesessies voor onze medewerkers.

De Proximus Groep lanceerde Building the Future, een opleidingsprogramma op maat voor alle medewerkers van de Groep, dat focust op vitale actuele en opkomende technologieën, in het bijzonder op het vlak van cybersecurity. In 2024 schreven meer dan 2.000 medewerkers zich in voor het leertraject, dat essentiële onderwerpen behandelt zoals social engineering, gelaagde beveiliging, cryptografie, kwantumprincipes en incidentrespons.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van de medewerkers'.

Daarnaast heeft Proximus zijn de phishingsimulaties geïntensiveerd, met meer dan 415.500 simulaties die 22.180 medewerkers bereikten. Hiervan rapporteerde 19% verdachte e-mails aan het CSIRT. Deze simulaties zijn cruciaal om ervoor te zorgen dat onze medewerkers niet alleen het gevaar herkennen, maar ook hun gedrag aanpassen aan de dreigingen. De medewerkers worden ook aangemoedigd om verdachte e-mails te melden aan ons CSIRT, dat deze vervolgens doorstuurt naar het Centrum voor Cybersecurity België (CCB). Deze meldingen helpen het CCB om proactief andere organisaties te beschermen tegen phishingaanvallen.

Bewustmaking van onze klanten en de samenleving in het algemeen - op internationaal niveau

De Continuous Trust™ Authority van Telesign biedt middelen, inzichten en samenwerking met experts om een beter inzicht te verschaffen in de cruciale rol van vertrouwen in de digitale economie. Dit omvat de volgende componenten:

- Trust Index – een jaarlijks onderzoeksrapport over trends in consumentenvertrouwen en de impact op merken. In september 2024 publiceerde Telesign zijn tweede Trust Index Report, waarin staat dat bijna een op de drie mensen wereldwijd aangeeft slachtoffer

te zijn geweest van digitale fraude en dat de meerderheid van de mensen wereldwijd (58%) nu banger is om slachtoffer te worden van fraude dan twee jaar geleden.

- Trust Certified Badge – een visueel middel voor bedrijven om hun klanten te verzekeren dat ze voldoen aan strenge normen voor fraudebescherming.
- Trust Alliance – een groep thought leaders die best practices inzake fraudedetectie en -preventie delen om bedrijven te helpen betrouwbaardere digitale platformen te ontwikkelen. Het doel is om organisaties te voorzien van de kennis om mensen beter te beschermen tegen digitale fraude en het vertrouwen van klanten en andere belangrijke stakeholders te versterken.

Bewustmaking van onze klanten en de samenleving in het algemeen - in België

Het CSIRT plaatst waarschuwingen op sociale media zodra een nieuwe phishingcampagne wordt gedetecteerd die zich voordoet als Proximus. Via dit kanaal adviseren ze mensen ook hoe ze zichzelf het beste kunnen beschermen tegen cyberdreigingen.

Internet Safe & Fun: om de online veiligheid onder jongeren te bevorderen, neemt Proximus twee keer per jaar deel aan de Internet Safe & Fun Days in België. Al 13 jaar bezoeken medewerkers, opgeleid door Child Focus, basisscholen om kinderen te leren hoe ze veilig en verantwoord met het internet kunnen omgaan. Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Digitale inclusie'.

In België lanceerde Proximus in oktober 2024 een nationale sensibiliseringscampagne voor een veilige online wereld. Met deze campagne onderstreept Proximus zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid op het gebied van cybersecurity en benadrukt het de superieure kwaliteit van zijn netwerken en diensten.

Proximus speelt een sleutelrol in het **StopPhishing**-project, een overheidsinitiatief dat telecomoperatoren aanmoedigt om antiphishing- en antifraudeplatformen te implementeren voor sms'en, e-mails en spraakoproepen. We hebben mee geïnvesteerd in de ontwikkeling van een op AI gebaseerde detectieoplossing om onze klanten te beschermen tegen frauduleuze sms'en. In 2024 heeft deze oplossing meer dan 23 miljoen sms- en mms-berichten gescreeend en geblokkeerd. Ook meer dan 140 miljoen phishingpogingen die per e-mail werden verstuurd, werden door onze anti-SPAM filters onderschept en geblokkeerd of gemarkeerd als junk. We hebben onze klanten ook beschermd tegen vervalste oproepen en meer dan 1 miljoen inkomende belpogingen geblokkeerd.

Nauwe samenwerking met het Centre for Cyber Security Belgium (CCB)

Het Centre for Cyber Security Belgium (CCB) is de nationale autoriteit voor cybersecurity in België. Het CCB superviseert, coördineert en controleert de toepassing van de Belgische cybersecuritystrategie om de overheid, bedrijven, essentiële diensten en de bevolking te beschermen. Proximus werkt nauw samen met het CCB sinds de lancering in 2015 en is altijd de telecompionier geweest in gezamenlijke projecten.

We zijn bijvoorbeeld een actieve partner van het CCB in hun jaarlijkse nationale cybercampagne om burgers bewust te maken. In 2024 stond de campagne in het teken van tweestapsverificatie (2FA), die een extra beveiligingslaag toevoegt aan wachtwoorden. Naast 'iets dat je weet' (zoals je wachtwoord), gebruik je 'iets dat je hebt' (zoals een code of de Authenticator-app op je smartphone) of 'iets dat je bent' (zoals gezichtsherkenning of een vingerafdruk). Deze eenvoudige extra stap vermindert het risico om gehackt te worden met wel 80%!

Proximus werkt ook samen met het CCB in het kader van het BAPS-project (Belgian Anti-Phishing Shield), waarbij alle Belgische telecomoperatoren gebruikers die op kwaadaardige links klikken, doorverwijzen naar een waarschuwingspagina. In 2024 verhinderde BAPS dat klanten op 1,6 miljoen frauduleuze websites terechtkwamen.

Prestaties

Cyber Security Resilience Index

(%)	2024
Cyber Security Resilience Index	99%

Scope: Proximus Groep

Definities en grondslagen

De Cyber Security Resilience Index geeft de verhouding weer tussen het aantal ernstige incidenten waarvoor een zichtbare bedrijfsimpact werd voorkomen dankzij adequate beveiligingscontroles, of waarvoor de impact snel werd beperkt door acties van het CSIRT, en het totale aantal ernstige incidenten. Deze index wordt berekend op groepsniveau. De Cyber Security Resilience Index wordt wereldwijd ingezet, met rapportering voor de activiteiten op de thuismarkten en de internationale activiteiten. Elk filiaal rapporteert maandelijks zijn cyberbeveiligingsincidenten aan Group Cyber Security. Dit gebeurt door elk nieuw incident als een aparte rij toe te voegen aan het eigen doorlopende csv-bestand op de geïntegreerde rapporterings-SharePoint. De invoering moet voldoen aan specifieke opmaakvereisten voor de velden (id, samenvatting, status, tijdstempels, enz.). De Cyber Resilience Index wordt berekend op basis van de data in deze bestanden.

Als onderdeel van de rapportering worden de cybersecurity-incidenten ingedeeld in vooraf vastgestelde categorieën, zoals merkbescherming, Denial of Service (DoS) en ongeautoriseerde toegang. Voor elke categorie zijn ernstclassificaties gedefinieerd, die worden weergegeven in een tabel. De bedrijfsimpact van elk incident wordt vervolgens beoordeeld aan de hand van de Group Business Impact Evaluation Matrix, die een volledig overzicht biedt van de meetbare gevolgen voor de financiële resultaten, naleving van de regelgeving, reputatie, activiteiten en het concurrentievoordeel van de Proximus Groep.

Door een exponentiële schaal toe te passen op de Business Impact Evaluation Matrix bij het berekenen van de ratio, ontstaat een meer evenredige weergave, waarbij elke stap op de schaal overeenstemt met een significantere factorstijging om cybersecurity-incidenten met aanzienlijke verschillen in omvang beter weer te geven en te vergelijken. De Business Impact Penalty is de som van de gewichten.

De Cyber Security Resilience Index geeft de verhouding weer van incidenten waarvoor bedrijfsimpact werd voorkomen dankzij adequate beveiligingscontroles (zoals tweestapsverificatie op O365) of waarvoor we in staat waren om de impact te beperken door snelle acties (zoals snelle patching, wachtwoordresets of het blokkeren van een website).

Digitale inclusie: toegang, betaalbaarheid en vaardigheden

Context

Volgens de Barometer Digitale Inclusie van de Koning Boudewijnstichting, die digitale ongelijkheden in België in kaart brengt, hebben veel burgers nog steeds moeite om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van digitale diensten door een slechte internetkwaliteit en een gebrek aan vaardigheden. Uit de studie blijkt dat 40% van de Belgen risico loopt op digitale uitsluiting, wat hun vermogen om alledaagse taken uit te voeren, zoals doktersafspraken maken of solliciteren, beïnvloedt. Deze uitsluiting tast ook hun mensenrechten aan. Bovendien zou de snelle ontwikkeling van AI deze kloof kunnen vergroten, waardoor digitale inclusie nog belangrijker wordt. Als toonaangevende speler in de ontwikkeling van de digitale samenleving in België, zet Proximus zich in om iedereen in staat te stellen te profiteren van de technologie.

In deze rubriek worden consumenten en eindgebruikers die een materiële impact ondervinden gedefinieerd als residentiële klanten, d.w.z. individuele consumenten die producten en diensten afnemen voor persoonlijke of huishoudelijke doeleinden.

Proximus definieert 'Digitale inclusie: toegang, betaalbaarheid en vaardigheden' als de verantwoordelijkheid om iedereen hoogstaande en betaalbare connectiviteit te bieden, met bijzondere aandacht voor kansarme groepen, met behulp van methodes om alle burgers, jong of oud, op te leiden en te ondersteunen zodat ze om kunnen met de complexiteit van onze digitale wereld, o.a. door klantenservice, openbare e-diensten en kansen voor werkgelegenheid.

Onze impacts, risico's en opportuniteiten

Meer dan verwacht is digitale inclusie een thema op het kruispunt van positieve effecten en financiële opportuniteiten. Door toegang, betaalbaarheid en bijscholing kan Proximus waarde creëren voor zowel mensen als het bedrijf.

Het uitrollen van digitale infrastructuur en innovatieve technologieën ondersteunt de modernisering van de samenleving en kan een echte katalysator zijn voor de wereldeconomie. Dit stimuleert innovatie, verhoogt de concurrentiekracht, maakt nieuwe bedrijfsmodellen mogelijk, creëert banen en ondersteunt de digitale transformatie van het onderwijs.

Toch heeft digitalisering ook een keerzijde, aangezien het de negatieve impact van de digitale kloof kan vergroten. Zonder snelle verbinding of digitale vaardigheden worden mensen uitgesloten van overheidsdiensten, sollicitatiegesprekken, schoolinschrijvingen, bankdiensten en nog veel meer. Bovendien moeten kwetsbare groepen worden beschermd tegen mogelijk ongepaste inhoud. Deze gevolgen kunnen zich op grote schaal voordoen wanneer mensen systematisch geconfronteerd worden met een slechte verbinding.

De potentiële negatieve impact van de uitbreiding van ons netwerk en het upgraden van de infrastructuur worden beschreven in de rubriek 'Lokale gemeenschappen'.

Om iedereen in de samenleving te verbinden, zijn aanzienlijke investeringen nodig. Alle risico's die verband houden met de fiberuitrol worden besproken in het risicobeheersverslag.

Digitalisering biedt belangrijke kansen voor economische en sociale ontwikkeling, hoewel het een complex en veelzijdig vraagstuk is. De groeiende vraag naar connectiviteit in de samenleving vormt een zakelijke kans voor Proximus. Investeren in veilige, toegankelijke en inclusieve producten en diensten, en de digitale vaardigheden van mensen versterken, ondersteunt niet alleen de sociale ontwikkeling, maar verhoogt ook onze omzet. Door ons bereik uit te breiden naar nieuwe bevolkingsgroepen en gebruiksvriendelijke digitale diensten te creëren, kunnen we ons succes op lange termijn verzekeren.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Dubbele materialiteitsbeoordeling'.

Strategische doelstellingen

We richten ons op drie domeinen: toegang voor iedereen, samenwerking met partners om digitale inclusie te bevorderen, en onderwijsinitiatieven ondersteunen om digitale vaardigheden te verbeteren.

Digitale toegang voor iedereen

Proximus investeert aanzienlijk om de connectiviteit te verbeteren in landelijke gebieden of gebieden met een lage bevolkingsdichtheid, de zogenaamde 'witte zones'. We werken ook aan de aansluiting van Belgische scholen via het Academic Connect-partnerschap met Signpost. Om betaalbaarheid te garanderen, hanteren we een multimerkenstrategie en bieden we sociale tarieven aan meer dan 150.000 personen. Het click-call-connect-principe ondersteunt digitale inclusie via internet, telefoon en fysieke winkels.

Op mondiaal niveau maken BICS en zijn partners gebruik van de uitgebreide mobiele infrastructuur van BICS om de digitale communicatie aanzienlijk te verbeteren en de levensstandaard in afgelegen en kwetsbare regio's te verhogen. Deze oplossingen zijn vrij technisch en omvatten satellietconnectiviteit, VoLTE en post-sunset roaminginteroperabiliteit.

Samenwerking met partners om digitale inclusie te bevorderen

Zoals hierboven vermeld, is digitale inclusie een veelzijdige uitdaging die we niet alleen aankunnen. Daarom hebben we ervoor gekozen om samen te werken met lokale organisaties voor een grotere impact. Hierdoor kunnen we de toegankelijkheid en inclusiviteit van onze platformen, producten en diensten verbeteren voor mensen met gezondheidsproblemen of een handicap.

DigitAll

Proximus is een drijvende kracht achter DigitAll, een nationaal ecosysteem dat privébedrijven, maatschappelijke organisaties en overheidsinstanties samenbrengt om digitale inclusie in België te bevorderen. DigitAll verbindt mensen en organisaties die zich inzetten voor structurele verandering en een grotere impact op digitale inclusie in België, met een open en diverse mindset.

Meer informatie over DigitAll is te vinden op de website van [DigitAll](#).

Empoweren door onderwijs

Proximus wil zijn medewerkers de vaardigheden bijbrengen die ze nodig hebben om succesvol te zijn in de digitale wereld van vandaag. Het bedrijf biedt tal van mogelijkheden voor bijscholing en ontwikkeling om hun langdurige inzetbaarheid te waarborgen.

Meer informatie over ons engagement, onze strategie en prestaties is te vinden in de rubriek 'Bijscholing van de medewerkers'.

Ook op het vlak van de ontwikkeling van vaardigheden en onderwijs werkt Proximus samen met partners om de digitale vaardigheden te ontwikkelen die mensen nodig hebben in onze maatschappij en op de arbeidsmarkt. Alle details over onze huidige initiatieven zijn te vinden in de rubriek '[Actieplan](#)'.

Verantwoordelijkheden en middelen

Het Sustainability-team werkt als center of excellence nauw samen met verschillende businessunits om samen de ambities inzake digitale inclusie, een roadmap voor de lange termijn en doelstellingen voor de hele Groep vast te leggen en te definiëren. Verschillende businessunits en Human Resources werken zij aan zij om digitale inclusie werkelijkheid te laten worden.

Het ESG-comité houdt toezicht op alle ESG-verbintenissen in het kader van bold2025, inclusief die met betrekking tot digitale inclusie. Meer informatie over de ESG-governance is te vinden in de rubriek 'Algemene informatie'.

Het algemene proces om residentiële klanten te betrekken, de kanalen waarop ze hun bekommernissen kunnen kenbaar maken en de doeltreffendheid van deze kanalen worden beschreven in de subrubriek over algemeen stakeholderbetrokkenheid.

Policy's

Proximus heeft nog geen specifieke policy over digitale inclusie.

De implementatie van het toegankelijkheidsbeleid, dat verwijst naar de Europese toegankelijkheidswet, is gepland tussen juni 2025 en juni 2030. Deze richtlijn zal de barrières wegnemen die worden opgeworpen door uiteenlopende regels in de lidstaten, zodat bedrijven kunnen profiteren van meer marktkansen voor hun toegankelijke producten en diensten.

Acties om impact tegen te gaan

We zetten verschillende initiatieven op om brede toegang tot digitale technologie te garanderen en ervoor te zorgen dat mensen deze technologie kunnen gebruiken en ervan kunnen profiteren.

Toegang tot digitale middelen voor iedereen

Dekking van landelijke gebieden in België

Er zijn nog altijd gebieden in België waar mensen geen toegang hebben comfortabele internetsnelheden boven 30 Mbit/s, de zogenaamde 'witte zones'. Deze zones bevinden zich voornamelijk in landelijke gebieden of gebieden met een lage bevolkingsdichtheid in Wallonië. Traditionele kabelinfrastructuur is hier vaak te duur of niet haalbaar. Proximus is daarom voortdurend op zoek naar nieuwe alternatieven die fiber combineren met andere technologieën om de connectiviteit te verbeteren, zoals de uitrol van fiber door de lucht, optische knopen verbonden via radioverbinding en 4G-modems. Dankzij GOfiber, het partnerschap met Ethias en de Duitstalige Gemeenschap, zullen tegen eind 2026 bijna alle witte zones in deze regio verdwijnen. Fiber zal dan beschikbaar zijn voor bijna alle 40.000 woningen en bedrijven. GOfiber kreeg 40 miljoen EUR aan overheidssubsidies.

Tegen het einde van 2024 had 96,6% van onze klanten toegang tot internetsnelheden boven 30 Mbit/s.

Scholen verbinden

Proximus is een partnerschap aangegaan met Signpost, de toonaangevende provider van ICT-oplossingen in het onderwijs, om de digitale transformatie van het Belgische onderwijssysteem te ondersteunen. Een belangrijke component van dit partnerschap is Academic Connect, een fiberoplossing die specifiek is ontworpen voor scholen. Academic Connect omvat ook wifi-oplossingen, beveiliging en specifieke ondersteuning. Tegen eind 2025 streeft Proximus ernaar bijna alle middelbare scholen en grote basisscholen op fiber aan te sluiten. Tegen eind juni 2024 waren 367 scholen aangesloten op het gigabitnetwerk van Proximus.

Betaalbaarheid

Bij Proximus geloven we dat de prijs geen factor van sociale uitsluiting mag zijn. Dankzij onze multimerkenstrategie in België – Proximus, Scarlet en Mobile Vikings – zorgen we ervoor dat iedereen een passende oplossing kan vinden, van waardezoekers tot

prijsbewuste klanten. Proximus kent ook sociale tarieven toe aan meer dan 150.000 personen in een moeilijke economische situatie en past het nieuwe sociale telecomtarief toe.

Meer informatie over onze multimerkenstrategie is te vinden in het hoofdstuk 'Verslag over onze activiteiten'.

Click-call-connect

Proximus hanteert het click-call-connect-principe om digitale inclusie voor iedereen te garanderen. We verwijzen onze klanten eerst naar onze website (click), vervolgens bieden we ondersteuning via telefoon of e-mail (call) en, als klanten dat verkiezen, kunnen ze persoonlijk advies krijgen in een van onze shops (connect).

Verbeteren van de toegankelijkheid van onze platformen, producten en diensten

Proximus zet zich in om technologie toegankelijk te maken voor iedereen. Zo testen we de toegankelijkheid van toestellen voor personen met een handicap en ontwikkelen we digitale platformen voor slechthorenden en slechtzienden. Onze websites Proximus.be, Proximus.com en onze platformen MyProximus en Pickx zijn toegankelijk voor mensen met gehoorproblemen of een visuele beperking. Op ons Pickx TV-platform bieden we ondertiteling en audiobeschrijvingen aan op bepaalde zenders, en we zijn van plan om deze functie uit te breiden naar meer programma's in onze video-on-demandcatalogus.

Verbinden wie niet verbonden is

In 2022 startten BICS en Lynk, een van de grootste aanbieders van satellite-direct-to-phone-communicatie, een partnership om voor mobiele dekking te zorgen in afgelegen en offshore gebieden met behulp van de innovatieve satelliettechnologie van Lynk. Het doel van deze samenwerking is betaalbare mobiele dekking aan te bieden in Noord-Amerika, het Caribisch gebied, Latijns-Amerika, Zuidoost-Azië en landelijk Afrika, voor wie voorheen geen toegang had tot het netwerk.

Naarmate operatoren 2G- en 3G-netwerken uitfaseren om plaats te maken voor 4G/5G-technologieën, ontstaan er problemen voor wie de oudere technologieën gebruikt. Om dit aan te pakken is BICS in 2023 een samenwerking aangegaan met netwerksoftwareprovider Mavenir om naadloze roaming tussen oude en nieuwe netwerken mogelijk te maken. Dit initiatief zorgt ervoor dat roamers van 2G/3G-netwerken kunnen bellen naar en toegang hebben tot hulpdiensten op 4G/5G-netwerken.

De rol van telecommunicatie bij rampen en in noodsituaties is cruciaal voor de veiligheid van mensen. In 2023 sloegen BICS en Everbridge, een leider in het beheer van crisissituaties, de handen in elkaar om het bereik en de betrouwbaarheid van het massameldingssysteem van Everbridge overal ter wereld te verbeteren. Dit systeem waarschuwt gemeenschappen, bedrijven en overheden wereldwijd via verschillende kanalen, waaronder sms'en en geautomatiseerde spraakberichten. Dit partnerschap heeft een reële impact op mensenlevens, vooral in afgelegen en kwetsbare gemeenschappen, omdat het ervoor zorgt dat mensen overal verbonden blijven met levensbelangrijke diensten.

Samenwerking voor meer digitale inclusie

In 2024 vierde DigitAll zijn vierde verjaardag en bereikte het een nieuwe mijlpaal door de status van vzw aan te nemen en een derde structurele partner, Accenture, te verwelkomen. DigitAll – een initiatief om digitale inclusie in België te bevorderen – werd in 2020 door BNP Paribas Fortis gelanceerd en een jaar later door Proximus versterkt. Ondertussen is het uitgegroeid tot een ecosysteem met meer dan 120 ambassadeurs, waaronder bedrijven uit de privésector, overheidsinstellingen en maatschappelijke organisaties. 25% van de ambassadeurs werd lid, waaronder itsme, bpostgroup, Digital for Youth, VBO/FEB en UNIZO, en daarmee is enig in zijn soort in België. Na de Belgische verkiezingen van juni 2024 riepen 64 CEO's en senior managers van DigitAll-ambassadeurs de volgende coalitie via een open brief op om van digitale inclusie een echte prioriteit te maken.

Naast zijn strategisch partnerschap met DigitAll ondersteunt Proximus verschillende ngo's in België, waaronder:

ClassContact en Bednet: twee organisaties die langdurig zieke kinderen de mogelijkheid bieden om thuis of in het ziekenhuis les te blijven volgen via videoconferentieoplossingen. Proximus zorgt voor de nodige lijnen en internetverbindingen om deze ondersteuning mogelijk te maken voor gezinnen die erom vragen. Indien nodig voert Proximus ook werken uit, zoals het graven van sleuven en het installeren van nieuwe telecommunicatiekabels, om het hele jaar door een stabiele verbinding te garanderen. In 2024 konden 4.450 kinderen live lessen volgen en communiceren met hun leerkrachten en klasgenoten, op hun eigen tempo en rekening houdend met hun medische noden.

Proximus werkt samen met Passe Muraille, een vereniging die zich inzet voor de inclusie van mensen met een handicap, om de toegankelijkheid van nieuwe smartphones en tablets te testen. In onze onlinecatalogus gebruiken we pictogrammen om aan te duiden welke toestellen aangepast zijn voor deze gebruikers. In 2024 hebben we 23 toestellen getest.

Empowerment door opleiding

We dragen bij aan digitaal onderwijs voor jongeren via partnerschappen met organisaties zoals MolenGeek, Campus 19 en Technobel, die werkzoekenden digitale vaardigheden aanleren en hun inzetbaarheid vergroten. In 2024 hebben 1.710 werkzoekenden van deze programma's geprofiteerd.

We werken ook samen met universiteiten en onderzoekscentra, zoals A6K (Charleroi), en hogescholen Howest en VIVES. Samen zetten we 5G-innovatielabs op, die ook ter beschikking worden gesteld van de studenten. Deze laboratoria bieden studenten en onderzoekers de kans om ervaring op te doen in geavanceerde technologische domeinen en samen te werken aan industriële projecten.

Proximus Ada heeft structurele samenwerkingsverbanden voor onderzoek met universiteiten om master- en bachelorstudenten te ontvangen voor stages en thesen, en maakt zich nu op voor een samenwerking met doctoraatskandidaten.

Sinds augustus 2023 stellen de cybersecurity-experts van Proximus Ada hun expertise gratis ter beschikking van openbare computerruimtes (OCR's) in Brussel. Hier kunnen de meest kwetsbare en minst digitaal toegeruste burgers computerapparatuur gebruiken en IT-initiaties en cybersecurity-opleidingen volgen. Via workshops over cybersecurity voor Brusselaars en basisopleidingen over cybersecurity voor OCR-medewerkers willen we mensen leren hoe ze nieuwe technologieën veilig kunnen gebruiken. Eind 2024 hadden 193 burgers deelgenomen aan deze initiatieven.

Sinds 2011 zetten Proximus en Child Focus samen hun schouders onder de Internet Safe & Fun Days. Elk jaar sensibiliseren vrijwilligers van Proximus ongeveer 4.000 leerlingen uit het vijfde en zesde leerjaar voor een veilig en verantwoord internetgebruik. Dit geeft leerlingen een betere basis voor hun toekomstig gebruik van sociale media.

Meer informatie over onze strategie, engagement en actieplan voor onze medewerkers is te vinden in de rubriek 'Onze medewerkers'.

Prestaties

Digitale inclusie-indicatoren

	2023	2024
Totaal aantal personen opgeleid via projecten voor digitale inclusie		15.138
Toegankelijke smartphones		57

Scope: Proximus Groep

Elk jaar lanceert Proximus gemiddeld 25 nieuwe modellen smartphones in België. We hebben de ambitie om de toegankelijkheid van al deze smartphones te testen op vijf categorieën van handicaps (motorisch, visueel, blind, auditief, doof, mentaal). Onze partner Passe-Muraille, een vereniging die zich inzet voor de inclusie van personen met een handicap, test de smartphones en de resultaten van de tests worden gepubliceerd op onze commerciële website. In 2024 is 95% van al onze nieuwe smartphones getest. 57% is erkend als toegankelijk.

Definities en grondslagen

Het totale aantal externe mensen dat is opgeleid via projecten voor digitale inclusie is gedefinieerd als het aantal mensen (studenten, leerkrachten, senioren, kinderen) opgeleid door de initiatieven die wij ondersteunen (MolenGeek, Campus 19, Technobel, Internet Veilig en Fun). Deze indicator wordt berekend op basis van de rapportering van onze partners MolenGeek, Campus 19 en Technobel. Voor het Internet Safe and Fun krijgen we een rapportering op basis van het totale aantal klassen waarin onze Proximus-vrijwilligers sessies gaven over goede online gewoonten. We schatten dat er gemiddeld 25 kinderen in die klassen zitten.

Toegankelijke smartphones worden gedefinieerd als de smartphones die door Passe-Muraille zijn erkend als toegankelijk voor ten minste vijf categorieën handicaps (motorisch, visueel, blind, auditief, doof, mentaal). Het percentage wordt berekend op basis van het totale aantal geteste smartphones.

De scope van de rapportering is Proximus Groep. Onze initiatieven vinden voornamelijk plaats in België, waar 95% van onze residentiële klanten gevestigd zijn. Het is niet-materieel voor onze internationale activiteiten, die gericht zijn op B2B-contracten.

Technologie en innovatie

Context

Technologie en innovatie verwijzen naar het vermogen van de Proximus Groep om technologische oplossingen te ontwikkelen of te adopteren die nieuwe marktkansen creëren, het concurrentievermogen op peil houden en de milieu-impact voor zowel het bedrijf als zijn klanten helpen verminderen. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de trend naar 'low tech' in bepaalde klantensegmenten. Dit thema is als materieel aangemerkt voor de Proximus Groep. Intern definieert Proximus innovatie als 'een nieuwe match tussen een behoefte en een oplossing die waarde creëert'. Deze waarde kan bestaan uit een betere klantenervaring, nieuwe omzet, een kostenverlaging, verhoogde efficiëntie en een verminderde impact op het milieu, terwijl er wordt gebouwd aan een welvarende samenleving.

Impacts, risico's en opportuniteiten

Proximus speelt een cruciale rol in de ontwikkeling van nieuwe technologieën en moet voortdurend innoveren om competitief te blijven. De maatschappelijke impact van het bedrijf is overwegend positief en is de drijvende kracht achter de vooruitgang van de netwerkinfrastructuur, de AI-gestuurde klantendienst en de geavanceerde cybersecuritymaatregelen om de digitalisering van de maatschappij te ondersteunen en de klantentevredenheid te verbeteren.

Deze innovaties bieden ook kansen, zoals economische groei door de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten, en het betreden van nieuwe markten en klantensegmenten. De uitrol van gigabittechnologie biedt het potentieel voor snellere, betrouwbaardere diensten, wat leidt tot nieuwe omzetstromen en een grotere klantentevredenheid. Artificial intelligence (AI) kan netwerkbeheer optimaliseren, onderhoudsbehoeften voorspellen en gepersonaliseerde klantenervaringen creëren, wat zowel efficiëntie als innovatie stimuleert. Door groenere technologieën en duurzame praktijken te omarmen, helpt Proximus de ecologische impact te verminderen en speelt het in op de groeiende vraag van klanten naar een kleinere ecologische voetafdruk. Door innovatieve ecosystemen te ontwikkelen in samenwerking met meerdere stakeholders, zoals universiteiten, partners en klanten, kan Proximus slimme en duurzame oplossingen ontwikkelen voor zowel de sector als residentiële klanten. Voor de maatschappij verbeteren deze technologische ontwikkelingen de toegang tot digitale diensten, versterken ze de communicatie en ondersteunen ze de economische ontwikkeling door banen te creëren en een robuuste digitale economie te bevorderen.

Dit snel evoluerende thema houdt echter ook risico's in. Investeren in technologische innovatie heeft economische gevolgen en kan leiden tot fouten en nadelen, zoals hoge investeringen in R&D, het risico dat technologieën niet implementeerbaar blijken, het risico dat in de verkeerde technologieën wordt geïnvesteerd, en uitdagingen bij het verzilveren van nieuwe innovaties.

Rollen en verantwoordelijkheden

Technologie en innovatie zijn onlosmakelijk verbonden met de strategie van elke afdeling, waardoor ze een dagelijkse prioriteit zijn. Elke divisie draagt de verantwoordelijkheid om innovatie binnen het bedrijf te stimuleren. Om deze taak te coördineren en de divisies te ondersteunen, zijn de rollen en verantwoordelijkheden verdeeld over verschillende niveaus:

- Transformatie- en Innovatiecomité (TIC)

Op het hoogste niveau bestaat het Transformatie- en Innovatiecomité (Transformation & Innovation Committee, TIC) 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 TIC is een permanent comité van de Raad van Bestuur, dat geselecteerde dossiers bespreekt die voorbereidende reflectie behoeven en die moeten rijpen voordat ze ter beslissing aan de Raad worden voorgelegd. De onderwerpen die in het TIC worden besproken, kunnen van uiteenlopende aard zijn en zullen in de loop van de tijd evolueren, afhankelijk van de behoeften van het bedrijf, en kunnen betrekking hebben op alle domeinen van het bedrijf, zoals technologie, netwerk, branding/marketing, duurzaamheid, transformatie, HR-vaardigheden en digitalisering. Indien aangewezen kan de Raad van Bestuur beslissen om een speciaal ad-hoccomité op te richten voor de

→ Technologie en innovatie

behandeling van een specifiek dossier. Dat comité zou dan samengesteld zijn uit leden die over de vereiste ervaring voor dat dossier beschikken.

Meer informatie over de Raad van Bestuur is te vinden in de 'Corporate governance-verklaring'.

- Proximus Innovation Committee

Het Proximus Innovation Committee fungeert als een centrale hub voor interne afstemming, samenwerking en kennisdeling. Het comité beheert ook externe samenwerkingsmogelijkheden en financieringsaanvragen. Hierdoor speelt het een sleutelrol in de innovatiestrategie van Proximus, waarbij interne en externe inspanningen worden geïntegreerd.

- Innovation Accelerator

De Innovation Accelerator identificeert en ondersteunt innovatieve initiatieven die het potentieel hebben om nieuwe omzetstromen te genereren, vooral in domeinen die aansluiten bij onze kernactiviteiten. Deze accelerator legt de nadruk op initiatieven met een groeipotentieel op lange termijn, waarbij vooruitdenken prioriteit krijgt boven directe impact.

Strategische doelstellingen

Bij Proximus is innovatie meer dan een strategie, het is een leidende mindset die gericht is op het bieden van superieure klantenervaringen, het verkennen van nieuwe technologieën voor toekomstige telecommunicatie-infrastructuren en het bevorderen van duurzaamheid. We willen erkend worden als technologieleider door als eerste innovatieve producten en diensten te leveren, waarbij we voortbouwen op onze geschiedenis als marktpioniers.

Onze strategie stimuleert open innovatie door actieve samenwerking met een breed scala aan partners, waaronder onderzoeksinstituten, universiteiten en filialen. Deze aanpak integreert diverse expertise en technologieën in onze innovatieprocessen.

Policy's

Technologische innovatie is essentieel voor onze kernactiviteiten en valt onder de verantwoordelijkheid van elke businessunit (BU). Elke BU hanteert specifieke processen om innovatie binnen zijn domeinen te stimuleren. Voor Proximus zijn er geen groepspolicy's gedefinieerd.

Acties om impact tegen te gaan

Gigabitnetwerken

Proximus neemt deel aan standaardorganisaties zoals ETSI, ITU en GSMA en bevordert zo het delen van kennis over netwerkdesign, architectuur, energiebeheer en innovatie. Partnerschappen met belangrijke leveranciers zoals Nokia en Ericsson bieden toegang tot gespecialiseerde apparatuur, innovatiefaciliteiten en intellectuele eigendom, waardoor de bestaande infrastructuur wordt benut om innovatie te stimuleren.

Fiber

Proximus versnelt niet alleen de uitrol, maar integreert ook voorspellende modellen in de uitrol- en herstelprocessen. In 2024 werd een voorspellend model voor incidenten geïmplementeerd om defecten te evalueren vóór de impact op de klant. Dit maakt proactief onderhoud mogelijk en verbetert de klantenervaring.

5G, een drijvende kracht achter innovatie

De Proximus Groep beschouwt 5G als essentieel voor innovatie, het stimuleren van digitale transformatie in verschillende sectoren en het verbeteren van de klantenervaring. Met ultrahoge snelheden, een lage latency en een hoge capaciteit ondersteunt 5G de ontwikkeling van innovatieve oplossingen in de gezondheidszorg, productie, logistiek, media, enz.

Meer informatie over onze belangrijkste innovatieve projecten in 2024 is te vinden in het hoofdstuk 'Verslag over onze activiteiten'.

→ Technologie en innovatie

Proximus neemt actief deel aan openbare oproepen voor projecten in België om de uitrol van 5G in verschillende openbare sectoren te ondersteunen.

Use cases uit 2024, gerealiseerd met het Waals Gewest en specifieke partners:

- **mediatransmissie:** om 5G-camera's aan te sluiten en de uitzending van evenementen mogelijk te maken;
- **lucht- en geluidsmonitoring:** draadloze sensoren verbinden met het 5G-netwerk in Durbuy en Charleroi om data te versturen;
- **dronevluchten:** testen van 5G-radio-KPI's en een tweede communicatiesysteem.

Federale oproep voor 5G-projecten (periode 2024-2025):

- **productie:** ontwikkeling van een slimme productiecampus uitgerust met geavanceerde onderzoeksinfrastructuur om de digitalisering en automatisering van productieprocessen te faciliteren;
- **verkeersveiligheid:** ontwikkeling van een tool voor risicoanalyses en het verzenden van waarschuwingen om de verkeersveiligheid te verhogen, gebaseerd op realtime verkeers- en routegegevens;
- **gezondheidszorg:** testen van 5G-applicaties in een echte ziekenhuisomgeving;
- **gevangeniswezen:** transformatie van gevangenisfaciliteiten met digitale tools om de werkomstandigheden van cipiers efficiënter en veiliger maken en de re-integratie van gevangenen in de maatschappij te bevorderen;
- **veiligheid van maritiem transport:** verhogen van de veiligheid in een stedelijke omgeving via een systeem voor remote navigatie.

Veiligheidsplatform

Proximus heeft zijn kernplatformen verbeterd met AI-technologie om phishingberichten en -oproepen automatisch te detecteren en te blokkeren. Deze innovaties hebben een directe impact op de gebruikerservaring en helpen Proximus zijn leiderspositie in mobiele communicatiediensten te behouden.

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Cybersecurity'.

Sinds de introductie van phishingbescherming voor sms- en mms-berichten in oktober 2023 is het algoritme verder verfijnd, waardoor meer frauduleuze berichten konden worden opgespoord. In 2024 zijn al meer dan 23 miljoen berichten geblokkeerd.

Daarnaast genieten klanten met een Proximus-mailbox van extra bescherming dankzij verbeterde spamfilters. Hierdoor werden meer dan 104 miljoen e-mails werden geblokkeerd of als spam gemarkeerd.

Kwantumtechnologie zal in de toekomst een essentiële rol spelen op het gebied van cybersecurity. Na de succesvolle praktijktest van een kwantumveilig netwerk in 2023 richtte Proximus zich in 2024 op de uitbreiding van de Quantum Circle. Dit ecosysteem – de eerste quantum community in België – brengt meer dan 80 partners samen uit alle sectoren, waaronder openbare instellingen, academische instellingen, onderzoekscentra, federaties en technologieproviders. Het heeft als doel de markt te informeren over kwantumcomputing, samen te werken met de overheid om een positief investeringsklimaat te creëren en samenwerking en innovatie te bevorderen.

AI en generatieve AI

Proximus Ada, opgericht in 2022, is het eerste Belgische center of excellence gewijd aan artificiële intelligentie (AI) en cybersecurity. Het fungeert als een pijler van innovatie en expertisecentrum voor alle bedrijven binnen de Proximus Groep. Het verkent de nieuwste ontwikkelingen op het vlak van AI, waaronder AI-agenten en multi-agentsystemen.

Meer informatie is te vinden in het hoofdstuk 'Verslag over onze activiteiten'.

AI voor een superieure klantenservice

Proximus maakt gebruik van generatieve AI om zijn klantenservice te verbeteren, met de expertise van Proximus Ada als drijvende kracht achter deze vooruitgang. Recente initiatieven omvatten onder andere:

Initiatieven voor klantenondersteuning:

- **Verbeterde zoekfunctie in de FAQ:** de verbeterde zoekfunctie in het Help Center heeft geleid tot een stijging van de klantentevredenheid met 6 punten.
- **Upgrade van de Digital Assistant van Proximus:** deze chatbot maakt gebruik van GenAI om nauwkeurigere antwoorden te bieden. Momenteel zijn er 40 nieuwe AI-feeds in ontwikkeling.

Initiatieven voor ondersteuning van de collega's:

- **Writing Assistant:** helpt bij het opstellen van klantencommunicatie; functies voor het voorstellen van reacties worden getest.
- **My AI Assistant (MAIA):** deze chatbot, die in augustus 2024 werd gelanceerd, stroomlijnt het opvragen van informatie voor collega's met direct klantencontact. MAIA heeft al meer dan 239.479 vragen succesvol afgehandeld en draagt bij aan meer efficiëntie en een verbeterde gebruikerservaring.

Responsible AI

Proximus Ada blijft zijn methodologie verfijnen om aan de top te blijven van AI-oplossingen. We leggen de nadruk op uitmuntendheid, naleving van de regelgeving en ethiek, en richten ons steeds meer op de veiligheid van onze AI-oplossingen. Deze aanpak sluit aan bij de concepten van Trustworthy AI en Responsible AI. Trustworthy AI garandeert dat systemen betrouwbaar, veilig en het vertrouwen van gebruikers waard zijn. Responsible AI legt de nadruk op ethische ontwikkeling, duidelijke aansprakelijkheid, aandacht voor maatschappelijke en milieu-impact, en inclusiviteit, zodat AI wordt ontwikkeld en gebruikt om de voordelen voor mensen te maximaliseren en de risico's te minimaliseren.

Om deze doelen te bereiken, zorgen we ervoor dat AI-activiteiten transparant zijn en beslissingen verklaarbaar. We ontwikkelen robuuste en veilige AI-systemen die onverwachte situaties aankunnen zonder schade te veroorzaken en houden ons aan ethische richtlijnen die privacy, rechtvaardigheid en non-discriminatie respecteren. Daarnaast pakken we potentiële risico's, zoals vooringenomenheid, proactief aan om vertrouwen op te bouwen en te voldoen aan de opkomende regelgeving.

Slimme oplossingen

Gezondheidszorg

In 2024 lanceerden we het H.E.A.L.T.H.-project, waarbij we een 5G-MPV (Mobile Private Network) implementeerden in AZ Groeninge. Hiermee werd AZ Groeninge het eerste ziekenhuis in de Benelux met 5G-capaciteiten. Het ziekenhuis zal nieuwe medische toepassingen testen, zoals robotchirurgie op afstand en slimme brillen waarmee artsen live met verpleegkundigen kunnen meekijken. Daarnaast dragen we actief bij aan projecten om patiënten thuis te monitoren en op te volgen, met name om het risico op sepsis te evalueren. We werken samen met Maria Middelaers en het Wit-Gele Kruis, de vzw voor thuisverpleging in Vlaanderen, om onze slimme brillen uit te rusten met AI-software om hartslag, ademhaling, bloeddruk en zuurstofsaturatie te meten. Verder breiden we onze inspanningen uit om de use cases met geconnecteerde ziekenwagens te repliceren in andere ziekenhuizen, zodat meer patiënten kunnen profiteren van deze geavanceerde technologieën.

Energiebeheer

In het kader van zijn ambitie om tegen 2040 net zero te worden, streeft Proximus ernaar om bijna al zijn energiebehoeften te dekken met hernieuwbare bronnen. Dit doel is ambitieus, gezien de kritische aard van de infrastructuur die Proximus beheert en de beperkte geografische beschikbaarheid van hernieuwbare energie. Daarom heeft Proximus samen met Companion.energy de Proximus Energy Box ontwikkeld - een softwareoplossing die energiestromen optimaliseert door realtime gegevens te integreren, energiebehoeften te voorspellen en optimalisaties aan te bevelen.

Internationale activiteiten

BICS

BICS blijft voortdurend investeren in het verbeteren van zijn communicatieoplossingen, gericht op telecom-, bedrijfs- en cloudsegmenten wereldwijd.

De focus ligt op zijn R&D-activiteiten om 5G-diensten, (e)SIM- en IoT-technologie, digitale communicatiediensten en een sterk aanbod op het vlak van fraude, beveiliging en analyse te leveren. Het bedrijf volgt de marktevolutie en klantenbehoeften op de voet om zijn diensten, oplossingen en algemene productportfolio's te verbeteren.

Telesign

De R&D-inspanningen van Telesign zijn vooral gericht op het bouwen van toonaangevende digitale identiteitsoplossingen, het ontwikkelen van nieuwe use cases, het verbeteren van de flexibiliteit bij de uitrol van oplossingen en het bieden van naadloze integratie voor cloud- en on-site applicaties. Telesign brengt regelmatig updates uit voor zijn diensten die nieuwe functies toevoegen en bestaande verbeteren.

Route Mobile

De R&D-inspanningen van Route Mobile richten zich voornamelijk op het ontwikkelen van innovatieve oplossingen die in verschillende sectoren zorgen voor verbeterde klantenervaringen.

Voor dit thema zijn momenteel geen indicatoren of doelstellingen bepaald.

Governance-informatie

De thema's met betrekking tot governance, die als materieel zijn gedefinieerd voor de Proximus Groep, zijn:

- zakelijk gedrag;
- politiek engagement en lobbying.

In de volgende rubrieken beschrijven we de impacts, risico's en opportuniteiten, interne middelen en verantwoordelijkheden, strategische doelstellingen, policy's en prestatie-indicatoren voor beide thema's.

Gedrag in de bedrijfscontext

Context

Nu ESG-verwachtingen de manier waarop bedrijven werken herdefiniëren, is integer handelen een hoeksteen geworden van langdurig succes. Bij Proximus erkennen we dat vertrouwen en transparantie essentieel zijn, niet alleen om sterke relaties met onze stakeholders te onderhouden, maar ook om duurzame groei te stimuleren in een concurrerende en evoluerende markt.

Ethiek en aansprakelijkheid vormen de kern van onze activiteiten. Ze sturen onze besluitvormingsprocessen en bepalen hoe we omgaan met medewerkers, klanten, leveranciers en de samenleving. Door deze principes in alle aspecten van onze activiteiten te integreren, willen we waarde creëren die verder gaat dan financiële prestaties en zorgen we ervoor dat onze acties vandaag bijdragen aan een duurzamere toekomst.

Gedrag in de bedrijfscontext omvat elk gedrag van een bedrijf dat transparante en duurzame bedrijfspraktijken bevordert, wat ten goede komt aan alle stakeholders in de waardeketen van dat bedrijf. Dit omvat de bedrijfscultuur, de manier waarop we relaties met leveranciers beheren, het beschermen van klokkenluiders en het waarborgen van eerlijke betalingspraktijken, vooral voor kleine en middelgrote ondernemingen.

Impacts, risico's en opportuniteiten

De integriteit van Proximus helpt bij het creëren van een kader voor verantwoord en duurzaam zakendoen dat alle stakeholders ten goede komt, waaronder klanten, werknemers, leveranciers en de samenleving als geheel. Door rekening te houden met de langetermijneffecten van zijn beslissingen en acties, kan Proximus ervoor zorgen dat het op een duurzame en maatschappelijk verantwoorde manier opereert. Dit kan helpen om de negatieve impact van bedrijfsactiviteiten op het milieu en de samenleving tot een minimum te herleiden terwijl er tegelijkertijd langetermijnwaarde wordt gecreëerd voor de stakeholders.

In het **snel veranderende landschap van ESG-regelgeving en sectorspecifieke normen** lopen bedrijven zoals Proximus het risico achterop te raken. De internationalisering van onze activiteiten maakt het extra complex om aan alle regels te voldoen. Het niet naleven van diverse nieuwe concurrentiewetten en -regels wereldwijd kan leiden tot reputatieschade, verlies van vertrouwen van belangrijke stakeholders en financiële sancties – risico's die een financiële impact op Proximus kunnen hebben.

Gezien het grote aantal medewerkers, aannemers en zakenpartners waarmee we samenwerken, is het een voortdurende uitdaging om iedereen **op de hoogte** te houden van ons beleid. Daarom investeren we fors in opleiding en communicatie – zoals beschreven in het actieplan hieronder.

Gevallen van **corruptie, omkoping, handel met voorkennis of belangenconflicten** waarbij Proximus betrokken is, zouden de reputatie van ons bedrijf schaden. Naast de juridische gevolgen kunnen dergelijke situaties ook het moreel van onze medewerkers ondermijnen en onze financiële gezondheid in gevaar brengen.

Toch creëert onze bedrijfscultuur, die is gebaseerd op hoge ethische normen en sterk inzet op de naleving van de wet- en regelgeving, waaronder de ESG-regelgeving, tal van **kansen**. Ze versterkt het vertrouwen in onze B2B-relaties en de relaties met de overheid, wat ons helpt om onze omzet in het bedrijfssegment te behouden en te laten groeien, zowel op de thuismarkten als internationaal.

Middelen en verantwoordelijkheden

Audit- en Toezichtscomité

Het Audit- en Toezichtscomité (Audit and Compliance Committee, ACC) ontvangt elk kwartaal een rapport van het Group Compliance Office met het aantal onderzochte (potentiële) gevallen van corruptie en omkoping. Dit rapport bevat een geanonimiseerde, beknopte beschrijving van de gevallen en de bijbehorende **corrigerende maatregelen** (bv. beëindiging van het contract met de leverancier, disciplinaire maatregelen tot en met ontslag). Waar nodig leiden de lessen uit incidenten tot verbeteringen in het beleid, die het Group Compliance Office verwerkt in een actieplan.

Ook negatieve resultaten en gerelateerde acties die voortvloeien uit de due diligence-processen van onze zakelijke relaties met derden, worden aan het Audit- en Toezichtscomité gerapporteerd.

Meer informatie over het Audit- en Toezichtscomité is te vinden in de 'Corporate governance-verklaring'.

Group Compliance

Het Group Compliance Office coördineert de compliance-activiteiten binnen de Proximus Groep, met focus op de Gedragscode, Mensenrechtenpolicy, de policy inzake de bestrijding van omkoping en belangenconflicten, de Dealing Code, de klokkenluidersprocedure en de policy inzake de naleving van exportcontroles en sancties. Concreet vraagt het jaarlijks een evaluatie van de groepspolicy's aan de respectieve policy owners.

Het Office ondersteunt de policy owners ook bij het opstellen, evalueren en implementeren van hun respectieve plannen ter controle van de naleving. Voor alle policy's zijn er controles op groepsniveau.

Niet-conforme controles worden onmiddellijk aangepakt, waarbij actiepunten worden opgesteld en opgevolgd door het Group Compliance Office.

Het Group Compliance Office werkt samen met:

- Group Legal voor de naleving van het intellectuele eigendomsrecht en de mededingingswetgeving;
- het Data Protection Office voor de naleving van de regelgeving inzake dataprivacy;
- Group Human Resources voor de naleving van de arbeidsreglementering en de sociale wetten.

Daarnaast beheert het **team van Regulatory** de compliance met betrekking tot de telecomactiviteiten op de thuismarkten. Group Finance staat in voor de Financiële compliance, inclusief de naleving van de belastingwetgeving. Meer informatie is te vinden in de 'Corporate governance-verklaring'.

Internal Investigations

Meer informatie is te vinden in de rubriek 'Onderzoek'.

Interne audit

Conform de internationale normen van het Instituut van Interne Auditors maakt de Interne Audit van Proximus integraal deel uit van het interne controlesysteem. Het Interne Audit-team moet de Raad van Bestuur en het senior management objectieve zekerheid, advies, inzichten en vooruitzichten verschaffen over de praktijken inzake bestuur en interne controle.

De risicogebaseerde auditopdrachten bieden onafhankelijke zekerheid over de toereikendheid en effectiviteit van controles, naleving van de policy's en de relevante wet- en regelgeving. Het Interne Audit-team volgt de geïdentificeerde verbeterpunten op met het management.

De scope van het team omvat alle activiteiten en operaties van de Proximus Groep, met inachtneming van de lokale wet- en regelgeving. Het team kan fraude-indicatoren identificeren en advies geven over hoe de kwetsbaarheden kunnen worden verminderd. Het ontmoedigen van fraude is echter de verantwoordelijkheid van het management, terwijl het onderzoek van individuele fraudegevallen toekomt aan de afdeling Investigations.

Het jaarlijkse interne auditplan en een samenvatting van alle interne auditopdrachten worden gepresenteerd aan het Audit- en Toezichtscomité.

Sinds 2020 wordt de Interne Audit van Proximus, in overeenstemming met IIA Standard 1312 - External Quality Assessment, gecertificeerd door het IFACI/IIA. De volgende beoordeling is voorzien in 2025.

Externe audit

Indien de externe audit een zwakte aan het licht brengt of van mening is dat de interne controle kan worden verbeterd, dan worden aanbevelingen gedaan aan het management. Deze aanbevelingen, het daaraan gerelateerde actieplan en de implementatiestatus worden minstens jaarlijks gerapporteerd aan het Audit- en Toezichtscomité.

Strategische doelstellingen

We geloven in het behalen van sterke bedrijfsresultaten met integriteit en de **hoogste ethische normen**. Ons doel is ervoor te zorgen dat onze activiteiten een positieve bijdrage leveren aan het economische, sociale en ecologische welzijn van onze samenleving. Deze waarden zijn diep verankerd in onze bedrijfscultuur.

Zo stelt ons [Corporate Governance Charter](#) dat we willen voldoen aan de verwachtingen van onze stakeholders door ethische normen en beleidslijnen te hanteren die operationele risico's beperken.

Daarnaast beschouwen we de **strijd tegen corruptie en omkoping**, en **het vermijden van belangenconflicten** als fundamentele verantwoordelijkheden. Het bestrijden van corruptie en omkoping versterkt het publieke vertrouwen in instellingen, handhaaft de integriteit van de markt, zorgt voor eerlijke concurrentie en draagt bij aan een rechtvaardigere en duurzamere economie.

Nu de Proximus Groep internationaal uitbreidt, blijven we ons inzetten om onze bedrijfscultuur en onze policy's consequent te handhaven in al onze filialen. Ons Corporate Governance Charter werd al goedgekeurd door de raden van bestuur van al onze filialen, maar we moeten de interne ESG-controles en governance nog versterken, vooral voor de nieuwste overnames of business ventures.

We verbinden ons tot nul gevallen van:

- omkoping en corruptie;
- niet gemelde belangenverstrengeling;
- inbreuken op de mededingingswetgeving;
- inbreuken op intellectuele eigendomsrechten;
- schendingen van de policy inzake de naleving van exportcontroles en sancties;
- inbreuken op de Dealing Code;
- inbreuken op de onafhankelijkheid van zowel interne als externe auditors en van onze Investigations-teams.

Policy's

Van alle medewerkers wordt verwacht dat ze hun dagelijkse activiteiten uitvoeren en hun bedrijfsdoelstellingen bereiken in overeenstemming met onze Gedragscode. De principes en regels van de [Gedragscode](#) worden verder uitgewerkt in de verschillende interne policy's en procedures, die voor alle medewerkers beschikbaar zijn op de intranetsites van Proximus⁵³. Elk beleid heeft een geïdentificeerde eigenaar en een goedkeurder. De goedkeurders zijn als leden van het Proximus Leadership Team verantwoordelijk voor de implementatie van het beleid.

De governanceprincipes, de Gedragscode en de belangrijkste policy's (zie onderstaande tabel) worden ook omgezet en toegepast in alle filialen van de Groep. De naleving hiervan wordt opgevolgd door lokale compliancevertegenwoordigers onder toezicht van het Group Compliance Office.

Overzicht van de policy's en charters van de Groep

Ethiek/gedrag in de bedrijfscontext	Veerkracht en bedrijfscontinuïteit	Toeleveringsketen & mensenrechten
• Gedragscode • Policy inzake de bestrijding van omkoping en belangenconflicten • Dealing Code • Policy inzake delegatie van bevoegdheden van de Gedelegeerd Bestuurder • Policy inzake transacties met verbonden partijen • Policy inzake de naleving van exportcontroles en sancties • Policy inzake fraude • Policy inzake mededinging, incl. Chinese walls, uitwisseling van informatie en dawn raids • Klokkenluidersprocedure • Policy inzake intellectuele eigendomsrechten • Policy inzake management consultancy • Policy inzake prijsgoedkeuring • Policy inzake public affairs • Policy inzake lidmaatschap • Policy inzake diversiteit & gelijke kansen • Policy inzake welzijn op het werk • Verloningsbeleid • Charter van Investigations • Charter van de Interne Audit • Charter inzake policy's	• Policy inzake risicobeheer • Policy inzake bedrijfscontinuïteit • Policy inzake verzekeringen en aansprakelijkheden	• Procurementpolicy • Mensenrechtenpolicy • Gedragscode voor Leveranciers • Charter over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Proximus in het kader van de fiberuitrol
Privacy, beveiliging en informatiebeheer	Verantwoorde communicatie	Milieubeheer
• Bescherming van persoonsgegevens en elektronisch communicatiegeheim • Schema voor het bewaren van gegevens • Policy inzake cybersecurity • Policy inzake informatiebeheer • Policy inzake intellectuele eigendom en gegevensclassificatie • Goede gewoonten beschermen wat telt	• Externe communicatie en mediarelaties • Interne communicatie • Sociale media	• Milieupolicy van de Proximus Groep

⁵³ Behalve voor Route Mobile en Telesign, die hun eigen interne communicatie beheren.

Voor de hele Groep geldt een algemene policy [inzake de bestrijding van omkoping en belangenconflicten](#). Deze policy is in lijn met het Verdrag van de Verenigde Naties tegen corruptie van 2003 en voldoet aan de vereisten van de Amerikaanse Foreign Corrupt Practices Act, de Britse Bribery Act van 2010 en de Indiase Prevention of Corruption Act:

- Omkoping in welke vorm dan ook is ten strengste verboden. Medewerkers mogen onder geen enkele omstandigheid geschenken of andere gunsten vragen in ruil voor het uitvoeren van hun taken. Uitzonderingen zijn beperkt tot het accepteren van items met een lage waarde (uitgezonderd contant geld of equivalenten) als er geen lopende aanbestedingen zijn.
- Medewerkers mogen geen bezoldigde of onbezoldigde nevenactiviteiten uitoefenen die zouden concurreren met de activiteiten van de Proximus Groep.
- Bij de uitoefening van hun functie mogen medewerkers geen acties of beslissingen nemen aangaande dossiers die op henzelf of hun nabije familie betrekking hebben.
- Medewerkers mogen geen financiële belangen hebben die hun oordeel of professionele taken zouden kunnen beïnvloeden ten nadele van de Proximus Groep.
- Medewerkers mogen de activa van de Proximus Groep nooit gebruiken om zichzelf of iemand anders rechtstreeks of onrechtstreeks persoonlijk voordeel te bezorgen.
- De Raad van Bestuur moet de regels volgen voor belangenverstrengeling tussen het bedrijf en een bestuurder. Bij een belangenconflict moeten de vergadering waarin dit wordt gemeld en de oorzaak van het conflict worden gedocumenteerd in het jaarverslag.

Proximus heeft contractuele relaties en levert telefonie-, internet-, digitale en/of ICT-diensten aan tal van bedrijven waar leden van de Raad van Bestuur uitvoerende of niet-uitvoerende functies bekleden. [De policy inzake transacties met verbonden partijen](#) garandeert dat deze transacties plaatsvinden aan marktconforme voorwaarden. Elke vergoeding betaald of ontvangen door het bedrijf of zijn filialen in verband met dergelijke transacties moet gebeuren onder voorwaarden die niet minder gunstig zijn dan de voorwaarden voor een niet-verbonden derde partij in dezelfde of gelijkaardige omstandigheden.

De policy inzake **delegatie van bevoegdheden van de Gedelegeerd Bestuurder** informeert alle medewerkers van de Proximus Groep over de algemene principes inzake delegaties, subdelegaties en de toepasselijke plafonds, alsook over de specifieke delegaties voor bepaalde contracten en specifieke handelingen. Uitzonderingen voor belangrijke filialen worden gedocumenteerd.

Aangezien Proximus een beursgenoteerd bedrijf is, werd een [Dealing Code](#) opgesteld om bewustzijn te creëren over mogelijk ongepast gedrag van medewerkers en de sancties met betrekking tot handel met voorkennis en marktmanipulatie. Ons filiaal Route Mobile, dat genoteerd is op de Indiase beurs en onderworpen is aan de regelgeving van de Securities and Exchange Board of India, heeft zijn eigen policy's.

Een **fraudepolicy** beschrijft de maatregelen om telecomfraude, interne fraude en andere strafbare feiten binnen de Proximus Groep tegen te gaan en moet door alle medewerkers van de Proximus Groep worden nageleefd.

Een **policy inzake intellectuele eigendomsrechten** stelt de medewerkers in staat actief mee te werken aan de bescherming en optimalisering van de intellectuele rechten van Proximus en de gebruiksrechten die Proximus bezit op elementen die beschermd zijn door intellectuele rechten van derden.

Een **procurementpolicy** legt duidelijke regels vast met betrekking tot integriteit en de eerlijke behandeling van leveranciers, de scheiding van taken, de ondertekening van contracten, enz. Om laattijdige betalingen aan leveranciers, waaronder kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's), te voorkomen, legt de Belgische wet een maximale betalingstermijn van 60 dagen op voor nieuwe contracten of contractverlengingen.

Een **policy inzake mededinging en Chinese walls** zorgt ervoor dat Proximus voldoet aan de mededingingswetgeving op Belgisch, Europees en internationaal niveau. Dit geldt voor alle medewerkers met beslissingsbevoegdheden die relaties onderhouden met concurrenten, klanten of leveranciers, of met hen in contact komen. Het principe van de Chinese wall maakt dat de wholesaletelecomactiviteiten en -informatie gescheiden blijven van de retailafdelingen.

Zoals uiteengezet in onze [Mensenrechtenpolicy](#) respecteert Proximus de internationaal erkende mensenrechten zoals vastgelegd in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en de Kernconventies van de Internationale Arbeidsorganisatie. Meer informatie hierover is te vinden in de rubriek 'Mensenrechten binnen onze waardeketen'.

Mensenrechtenpolicy van Proximus

Zoals beschreven in onze [Mensenrechtenpolicy](#), die door alle filialen werd onderschreven, respecteert de Proximus Groep de internationaal erkende mensenrechten, zoals vastgelegd in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en de Kernconventies van de Internationale Arbeidsorganisatie. In december 2023 heeft de Proximus Groep zijn langdurig engagement voor de UN Guiding Principles on Business and Human Rights geformaliseerd door **toe te treden tot het Global Compact van de Verenigde Naties**.

Deze policy beschrijft de algemene aanpak van Proximus met betrekking tot het respecteren van de mensenrechten van onze medewerkers, de werknemers in onze waardeketen, mogelijk getroffen gemeenschappen en al onze consumenten en eindgebruikers.

De policy werd voor het laatst bijgewerkt en goedgekeurd door de Gedelegeerd Bestuurder en de Proximus Leadership Squad in juli 2024. Hij is van toepassing op alle medewerkers van de Proximus Groep, op iedereen die zaken doet voor of met de Proximus Groep en op anderen die handelen in naam van de Proximus Groep.

Meer informatie is te vinden in de onderstaande rubrieken:

- arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog;
- mensenrechten binnen onze waardeketen;
- consumenten en eindgebruikers.

We delen onze waarden en het gedrag dat we verwachten van externe medewerkers en zakenpartners mee via onze [Gedragscode voor Leveranciers](#). Deze code heeft betrekking op de naleving van de wet in het algemeen en op onze policy inzake de bestrijding van omkoping en belangenconflicten, met inbegrip van bepalingen tegen concurrentiebeperkende praktijken en belangenconflicten. Ook mensenrechten, eerlijke arbeidspraktijken en milieuoverwegingen komen aan bod. Deze code is afgestemd op de gedragscode van de Responsible Business Alliance (RBA), de richtlijnen voor een duurzamere toeleveringsketen van de Joint Alliance for CSR (JAC) en de beste praktijken in de sector.

Zoals gedetailleerd beschreven in onze [policy inzake de naleving van exportcontroles en sancties](#), verbindt de Proximus Groep zich ertoe de regelgeving inzake sancties en embargo's van de VS, de VN, de EU en het VK na te leven. We respecteren de specifieke regels met betrekking tot de ongeoorloofde wederuitvoer van goederen, diensten of technologieën naar landen of personen die onderworpen zijn aan exportcontroles of economische sancties. Bovendien ondernemen we geen acties die de doelwitten van sancties helpen om de wettelijke toepassing van sancties en exportcontroles te ontwijken of te vermijden.

In lijn met de Belgische wetgeving die de EU-richtlijn EU 2019/1937 omzet, heeft het Group Compliance Office zijn [klokkenluidersprocedure](#) geüpdatet en de werkwijze voor de hele Proximus Groep geharmoniseerd.

Bewustmaking van medewerkers en stakeholders

Al onze policy's zijn te vinden op **de intranetsites van de Proximus Groep**⁵⁴, samen met een samenvatting van de belangrijkste punten. Indien nodig zijn er ook vertalingen in lokale talen beschikbaar (bv. Franse en Nederlandse versies van alle groepspolicy's).

Periodiek, en bij belangrijke updates, wordt er **intern gecommuniceerd** naar alle medewerkers (via e-mail of een bericht op het intranet). Soms gebeurt dit na een gerichte communicatie naar de teamleaders om hen bewust te maken en hun rol te onderstrepen (bv. in het geval van de klokkenluidersprocedure). Belangrijke updates, zoals de update van onze Gedragscode voor Leveranciers,

⁵⁴ Met uitzondering van Route Mobile en Telesign, die hun eigen interne communicatie beheren.

worden gedeeld in de wekelijkse boodschap van de Gedelegeerd Bestuurder, die naar alle medewerkers en contractanten wordt gestuurd.

De belangrijkste policy's zijn **beschikbaar voor alle stakeholders** op onze website [Proximus.com](https://proximus.com) en/of op de openbare websites van onze filialen. Daarnaast hebben we een speciale ruimte voor onze leveranciers met informatie over het 'Reverse Factoring'-systeem, waarmee ze tegen zeer gunstige voorwaarden een voorschot op hun facturen kunnen krijgen.

Acties nemen om impact tegen te gaan

Identificatie van risico's

We verwijzen naar het risicobeheerproces zoals beschreven in de algemene informatie.

Onze Gedragscode en de policy inzake de bestrijding van corruptie, omkoping en belangenconflicten stellen duidelijk dat corruptie en omkoping verboden zijn. We beheren onze impacts, risico's en opportuniteiten met betrekking tot gedrag in de bedrijfscontext door onze werknemers op te leiden – met extra aandacht voor sleutelfuncties die een verhoogd risico lopen, klachtenmechanismen en het onderzoeken van mogelijke gevallen.

Verplichte e-learnings

In 2024 heeft 74% van onze werknemers en niet-werknemers die als risicovol worden beschouwd de training tegen omkoping en belangenverstrengeling met succes afgerond (90% voor Domestic).

Trainingen konden niet worden voltooid door dochterondernemingen die in 2024 werden overgenomen en zullen in 2025 worden toegevoegd. Zonder deze dochterondernemingen is het slaagpercentage 86% op groepsniveau (91% voor Domestic). Bovendien hebben we in 2024 ook aanvullende training gegeven over de Proximus Gedragscode aan de meeste van onze werknemers en aannemers, met vergelijkbare resultaten wat betreft het succesvol afronden van de training.

In 2025 zullen er naast de verplichte training extra workshops en informatiesessies worden gepland voor medewerkersgroepen die een hoger risico lopen op corruptie en omkoping.

Sleutelmedewerkers

Bij het topmanagement krijgt de **Dealing Code** bijzondere aandacht. In overeenstemming met de Belgische wetgeving wordt de lijst van **personen met leidinggevende verantwoordelijkheid** bijgehouden door het Group Compliance Office, samen met hun bevestiging dat ze de vereisten van de betreffende wetgeving hebben gelezen, begrepen en aanvaard. **Lijsten van insiders** worden opgesteld, bijgewerkt en afgesloten door het Group Compliance Office. Het compliance-team van ons filiaal Route Mobile beheert een lijst van sleutelmedewerkers, aangeduid als **Designated Persons**, in overeenstemming met de regelgeving van de Securities and Exchange Board of India.

Elke interactie met concurrenten (buiten de gebruikelijke commerciële relatie met concurrenten als wholesaleklanten) vindt plaats onder strikt toezicht van Group Legal. Sleutelmedewerkers krijgen instructies over gepaste interactie met concurrenten om elke schijn van collusie te vermijden.

Klachtenmechanismen

Proximus bevordert een **open communicatiecultuur** waarin medewerkers zich durven uitspreken en risico's en mogelijkheden voor verbetering durven melden. Daarnaast vermelden onze Gedragscode en onze policy's duidelijk dat medewerkers **incidenten en mogelijke inbreuken** moeten signaleren aan hun hiërarchische meerdere of aan de contactpersonen die in de policy's worden vermeld. In de verplichte opleidingen over de Gedragscode en omkoping, inclusief quizvragen, wordt aan de medewerkers uitgelegd hoe ze hun bekommernissen en behoeften kunnen aankaarten. Proximus gebruikt deze opleidingen om na te gaan of zijn eigen medewerkers de structuren en processen om hun bekommernissen te melden, kennen en vertrouwen.

Meer informatie over onze Speak Up-enquêtes en onze programma's voor cultuurverandering is te vinden in de rubriek 'Onze medewerkers'.

Als medewerkers om welke reden dan ook vinden dat het niet gepast is om te rapporteren aan hun hiërarchische meerdere of rechtstreeks aan de policy owners, kunnen ze gebruikmaken van de **klokkenluiderskanalen**. Proximus heeft betrouwbare interne meldkanalen (online, telefonisch of per post) opgezet voor zowel interne als externe stakeholders binnen de Groep en in alle filialen waar de wetgeving rond klokkenluiden van toepassing is. In 2024 werd het online meldkanaal uitbesteed aan een groot accountantskantoor. Dit systeem stelt werknemers en externe partijen in staat om elke schending van de Gedragscode, interne policy's en procedures, wet- en regelgeving en elke inbreuk op de integriteit vertrouwelijk en indien gewenst anoniem te melden.

Er is ook een alternatief. De Belgische overheid heeft een **extern klokkenluiderskanaal** opgezet, namelijk het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman.

De Proximus Groep verbiedt en bestraft elke vorm van vergelding tegen personen die te goeder trouw een overtreding of een vermoeden daarvan melden. Zelfs als de klacht niet anoniem is, blijft de identiteit van de klokkenluider strikt vertrouwelijk. Deze informatie mag niet openbaar worden gemaakt zonder zijn uitdrukkelijke toestemming, behalve aan bevoegde en gemachtigde personen die meldingen mogen ontvangen en opvolgen. Dit geldt ook voor alle andere informatie waaruit zijn identiteit (in)direct kan worden afgeleid. De rechten op gegevensbescherming van klokkenluiders worden gerespecteerd zoals beschreven in [de policy](#).

Klachten die via de klokkenluiderskanalen worden ontvangen over gevallen van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk worden doorgestuurd naar de preventieadviseur⁵⁵. Klachten over discriminatie in België worden doorverwezen naar Unia (het Interfederaal Gelijkekansencentrum) of naar het Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen.

Het speciale **portaal voor leveranciersondersteuning** kan worden gebruikt om problemen met betalingen of processen te melden die door onze leveranciers worden ervaren. Meer informatie over het voorkomen, opsporen en beheren van incidenten met leveranciers is te vinden in het sociaal verslag in de rubriek 'Mensenrechten binnen onze waardeketen'.

Onderzoek

Het team van Internal Investigations is verantwoordelijk voor alle incidenten rond gedrag in de bedrijfscontext en klokkenluiderszaken die ontvankelijk worden geacht. Het rapporteert aan de Group Cyber Security Departmental Lead binnen de divisie Corporate Affairs. Dit garandeert dat het onafhankelijk blijft van de managementketen die betrokken is bij het voorkomen van corruptie en omkoping. Het team behandelt dossiers die een negatieve impact op het bedrijf kunnen hebben, zoals telecommunicatiefraude, diefstal, schendingen van de Gedragscode en de policy's, en ongeoorloofde zakelijke praktijken. Alle leden van het team van Internal Investigations zijn wettelijk verplicht om informatie over misdrijven of strafbare feiten door te geven aan de bevoegde instanties. De onderzoekers zijn in het bezit van een vergunning voor privédetective afgeleverd door de FOD Binnenlandse Zaken.

Zaken kunnen zowel door interne als externe stakeholders worden aangespannen. De analyse van een zaak wordt binnen enkele dagen na de ontdekking of melding van het incident opgestart. De evaluatiecriteria om een onderzoek te starten omvatten juridische en ethische overwegingen; op dit gebied kan advies worden gevraagd aan de HR-afdeling en/of de juridische afdeling van de Groep. Alle onderzoeken analyseren systematisch zowel belastend als ontlastend bewijsmateriaal. Als er ernstige bezorgdheid bestaat over de mogelijke betrokkenheid van een medewerker van Proximus of een aannemer, wordt die persoon uitgenodigd voor een hoorzitting geleid door de onderzoeker. Deze onderzoeker, die gebonden is door een strikte geheimhoudingsplicht, schrijft na afloop van het onderzoek een verslag. De Investigations Lead beslist aan wie het rapport wordt bezorgd, afhankelijk van de zaak (bv. hiërarchie van de medewerker, HR, juridische afdeling, enz). Elke strafbare handeling die door het onderzoek aan het licht wordt gebracht, moet schriftelijk worden gemeld aan de gerechtelijke autoriteiten (voor Belgische zaken aan de procureur des Konings).

Maandelijks deelt het team van Investigations een activiteitenverslag met het management. Elk kwartaal wordt een rapport over het aantal en type onderzoeksdossiers, evenals de disciplinaire maatregelen die voortvloeien uit de onderzoeken, gedeeld met het Audit- en Toezichtsc comité.

⁵⁵ Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk.

Voor zaken buiten België schakelt het team van Investigations een geschikte partner in. De beslissing om een onderzoek te starten is in dat geval gebaseerd op juridische motieven (in samenspraak met de juridische afdeling), ethische motieven of voldoende materiële elementen. Voor klokkenluiderszaken buiten België kan de partner die verantwoordelijk is voor het beheer van het digitale klokkenluiderskanaal extra middelen en expertise bieden om het onderzoek te ondersteunen.

Cybercriminaliteit wordt afgehandeld door een gespecialiseerd [Cyber Security-team](#), terwijl datalekken onder de verantwoordelijkheid vallen van het [Data Protection Office](#). Zaken die te maken hebben met de gezondheid, de veiligheid en het welzijn van de medewerkers worden behandeld door het Group Protection and Prevention-team binnen [Human Resources](#).

Prestaties

De hoge normen van Proximus NV op het vlak van gedrag in de bedrijfscontext, governance en interne controles blijken uit certificeringen zoals ISO 27001, ISO 9001 en ISAE 3000, en sterke ratings van ESG-agentschappen. Meer in het algemeen versterken deze normen onze bedrijfsreputatie, zoals gemeten door de externe enquête van Kantar. Deze resultaten zijn ook gekoppeld aan de langetermijncincentives voor het management, zoals beschreven in het bezoldigingsverslag.

Het Group Compliance Office is gestart met de uitrol van formele compliancecontroles met centraal toezicht voor de filialen. Het doel is om dit proces tegen eind 2025 voor alle filialen te hebben afgerond.

Indicatoren voor de bedrijfscultuur

In 2024 zijn er geen bevestigde corruptie- of omkopingsincidenten gemeld, geen veroordelingen voor schendingen van anticorruptie- en antiomkopingswetgeving en geen boetes in verband met dergelijke zaken.

De afdeling Investigations heeft 69 inbreuken op de policy's of de Gedragscode onderzocht. Daarnaast werden er in 2024 13 klokkenluiderszaken gemeld.

(#)	2023	2024
Gevallen van schending van de policy's en de Gedragscode onderzocht door de afdeling Investigations	51	69
Klokkenluiderszaken	10	13

Scope: Proximus Groep

Definities en grondslagen

Gevallen van schending van de policy's en de Gedragscode onderzocht door Investigations worden gedefinieerd als alle incidenten met betrekking tot medewerkers van de Proximus Groep voor wie een onderzoek werd uitgevoerd om hun betrokkenheid bij de schending van deze policy's en de Gedragscode te bevestigen of te ontkrachten. De resultaten van het onderzoek worden doorgegeven aan HR, dat de incidenten opvolgt en disciplinaire maatregelen neemt. Incidenten en onderzochte gevallen worden maandelijks gerapporteerd aan de Group Corporate Affairs en Human Resources Leads. De term 'klokkenluiderszaken' verwijst naar alle niet-commerciële ontvankelijke zaken ontvangen door het interne klokkenluiderskanaal van de Proximus Groep. Deze indicator werd op groepsniveau geconsolideerd door de Ethics and Compliance Officer en werd verzameld via het proces voor het verzamelen van duurzaamheidsgegevens van 2024.

Beheer van de toeleveringsketen

Meer informatie over onze aanpak en processen voor het beheer van de toeleveringsketen is te vinden in het gedeelte 'Mensenrechten binnen onze waardeketen'.

Betalingspraktijken

Zoals opgelegd door de Belgische wetgeving hanteert de Proximus Groep een maximale betalingstermijn van 60 dagen voor nieuwe contracten of contractverlengingen. De standaard betalingstermijnen van Proximus variëren afhankelijk van het type contract. Gemiddeld betaalt de Proximus Groep zijn leveranciers binnen 61 dagen. 69% van onze betalingen voldoen aan de standaard betalingstermijnen. Voor de energiefacturen van Proximus NV hebben wij een factoringmechanisme, waarbij de standaardbetalingstermijn is vastgesteld op 150 dagen. In dit geval wordt 100% van de betalingen afgestemd op deze betalingstermijn.

Er lopen momenteel geen gerechtelijke procedures wegens laattijdige betalingen aan leveranciers die een contract hebben met Proximus NV. Wij hebben drie lopende juridische procedures voor onze internationale activiteiten.

Betalingspraktijken

Aantal dagen	2024
Gemiddelde betalingstermijn leveranciers	61
Standaard betalingsvoorwaarden	43

Scope: Proximus Groep

Definitie en grondslagen

De term 'gemiddelde betalingstermijn leveranciers' werd gedefinieerd als 'het aantal dagen dat Proximus nodig heeft om zijn leveranciers te betalen na ontvangst van een factuur'. Deze indicator wordt berekend op basis van het aantal facturen dat de Groep tijdens het rapporteringsjaar heeft ontvangen, op basis van het gewogen gemiddelde van 90% van onze facturen. Voor de overige 10% van de facturen zijn we ervan uitgegaan dat de betalingspraktijken vergelijkbaar zijn. De gegevens werden verzameld via ons interne rapporteringssysteem en werden geconsolideerd via het duurzaamheidsrapporteringsproces voor 2024.

Politieke invloed en lobbyactiviteiten

Context

Proximus zet zich in voor initiatieven en regelgeving die een positieve maatschappelijke impact hebben en duurzame economische groei bevorderen. Onze focus ligt op het vergroten van digitale inclusie om de digitale kloof te overbruggen, het verbeteren van de digitale veiligheid om individuen en bedrijven te beschermen, en het stimuleren van een verantwoord en nuttig gebruik van de technologie.

Om deze doelen te bereiken, lobbyen we gericht bij beleidsmakers en stakeholders in de sector, en gebruiken we onze positie om bij te dragen aan beleidsdiscussies die het digitale landschap vormgeven.

Bij al onze interacties hanteren we de hoogste ethische en professionele normen. Dit is essentieel voor het ontwikkelen en onderhouden van langdurige relaties gebaseerd op vertrouwen, integriteit en wederzijds respect.

Proximus beschouwt politieke beïnvloeding en lobbyactiviteiten als pogingen om de formulering of uitvoering van het beleid, de wetgeving of besluitvormingsprocessen op alle niveaus te beïnvloeden, van lokale normbepalers tot de Europese instellingen.

Impacts, risico's en opportuniteiten

We gebruiken onze invloed om onze overheden, sectorgenoten en stakeholders binnen de sector te stimuleren om initiatieven te nemen die **een positieve impact hebben op** onze samenleving.

Daarnaast bevorderen we lokale samenwerking met politici en gemeentebesturen om infrastructuur uit te rollen die maatschappelijke veiligheid en digitale inclusie versterkt.

Politiek engagement en lobbyactiviteiten **kunnen het vertrouwen van het publiek en het maatschappelijk welzijn echter schaden** wanneer bedrijven verkeerde informatie verstrekken aan openbare instellingen en politici. Lobbyactiviteiten die uitsluitend gericht zijn op eigenbelang kunnen de eerlijke concurrentie en de sector in zijn geheel aantasten. Bovendien kan dit de lokale samenwerking verstoren en lokale economische groei belemmeren.

Strategisch en ethisch uitgevoerd, biedt lobbyen **kansen** om subsidies voor essentiële investeringen veilig te stellen, barrières te verlagen en de continuïteit en uitbreiding van bedrijven te ondersteunen.

Meer informatie over onze dubbele materialiteitsbeoordeling is te vinden in de rubriek over dit thema.

Middelen en verantwoordelijkheden

De afdeling **Group Public Affairs** (GPA) beheert politieke kwesties en behartigt de belangen van de Proximus Groep in besluitvormingsprocessen van de overheid. Het team van GPA vertegenwoordigt Proximus ook binnen belangrijke belangenorganisaties en coördinatieorganen (zoals Voka, Union Wallonne des Entreprises, BECI en Agoria). Het team van GPA richt zich op de activiteiten van de Groep op de thuismarkten, met inbegrip van filialen die actief zijn op de thuismarkten. De teamleden zijn geregistreerd als lobbyisten in België en houden een register bij van hun politieke contacten, die worden gecontroleerd door het Group Compliance Office. Proximus staat daarnaast vermeld in het [transparantieregister van de EU \(REG-nummer: 537380918401-76\)](#). Voor onze internationale activiteiten worden public affairs overzien door de Proximus Global Chief Corporate Affairs Officer.

Het **Regulatory**-team onderhoudt onze relaties met de Belgische federale regulator BIPT (Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie) en gerelateerde instellingen op zowel communautair als Europees vlak. Daarnaast vertegenwoordigt het Proximus ook in Connect Europe, waar onze Regulatory Lead sinds 2015 voorzitter is van de Raad van Bestuur.

Wat de rol van Proximus in de **Belgische Cyber Security Coalition** en andere cybersecurityorganisaties betreft, onder toezicht van de Security & Investigations Lead, verwijzen we naar de rubriek 'Cybersecurity'. Informatie over de rol van Proximus in DigitAll

en andere initiatieven rond digitale inclusie is te vinden in de rubriek 'Digitale inclusie'. Daarnaast is Proximus lid van verschillende verenigingen die betrokken zijn bij de groene transitie, onder toezicht van onze Sustainability Lead.

Sinds 2020 heeft onze Network Business Unit een team dat zich toelegt op stakeholdermanagement ter ondersteuning van communicatie en lobbyactiviteiten in het kader van de uitrol en commercialisering van fiber en 5G. Dit team werkt samen met het team van GPA aan kritische dossiers met betrekking tot public affairs en het gigabitnetwerk. Het bespreekt deze dossiers met regionale en gemeentelijke overheden, evenals met het management binnen de bouw- en vastgoedsector ('syndici').

Strategische doelstellingen

Proximus gaat actief in dialoog met beleidsmakers op elk politiek niveau en ondersteunt activiteiten die het publieke debat over de volgende thema's bevorderen:

- het creëren van een beter Europees en Belgisch regelgevend en commercieel klimaat om door te gaan met de uitrol van innovatieve, kwaliteitsvolle diensten en platformen ten voordele van consumenten en bedrijven;
- wereldwijde fraudepreventie vergemakkelijken door evenwichtige regelgeving inzake gegevensprivacy (zie ook de rubriek Gegevensbescherming);
- het stimuleren van overheidsinvesteringen in bewustmakingscampagnes, partnerschappen, onderzoek en wetgeving om de Belgische samenleving te beschermen tegen cyberdreigingen (zie ook de rubriek 'Cybersecurity');
- het bevorderen van digitale inclusie en onderwijs in digitale vaardigheden, cybersecurity en AI (zie ook de rubriek 'Digitale inclusie');
- het versnellen van de energietransitie, promoten van groene mobiliteit en stimuleren van circulaire projecten in België (zie ook de rubriek 'Circulaire economie en afval').

Geen meetbare objectieven werden opgesteld voor dit onderwerp.

Policy's

Proximus is een autonoom overheidsbedrijf met de Belgische staat als meerderheidsaandeelhouder. Overeenkomstig artikel 8.7 van de Corporate Governance Code van 2020 heeft Proximus in december 2022 een [relationship agreement](#) gesloten met de Belgische staat. Deze overeenkomst, die geen invloed heeft op de onafhankelijkheid van Proximus of het gezag van zijn organen, heeft tot doel een kader te creëren voor de uitwisseling van informatie, volledig in overeenstemming met de Europese en Belgische financiële wetgeving. Deze relationship agreement is te vinden op de [website](#) van het bedrijf.

Proximus heeft een [policy inzake public affairs](#) waarin de verantwoordelijkheden, principes, ethische normen en governanceregels zijn vastgelegd die van toepassing zijn op de relaties van Proximus met overheidsinstanties.

Proximus vermijdt deelname aan politieke activiteiten die verband houden met specifieke partijen en onthoudt zich van de financiering van politieke partijen, personen of overheidsinstellingen. Daarom werden er geen politieke bijdragen geleverd in 2024. We verbinden ons ertoe om ervoor te zorgen dat onze acties nooit vertegenwoordigers van overheidsinstanties, politici of ambtenaren aanzetten tot het overtreden van wetten, regels of toepasselijke regelgeving.

Medewerkers van Proximus mogen geen geschenken van welke aard dan ook aanbieden aan ambtenaren of vertegenwoordigers van Europese instellingen. Uitnodigingen voor door Proximus gesponsorde evenementen en zakendiners zijn enkel toegestaan onder strikte voorwaarden, die zijn gespecificeerd in de [policy inzake de bestrijding van omkoping en belangenconflicten](#). Uitzonderingen moeten worden goedgekeurd door het Group Compliance Office en elk kwartaal gerapporteerd aan het Audit- en Toezichtscmité.

Conform artikel 22 van de wet van 21 maart 1991 mogen leden van de Raad van Bestuur van Proximus geen lid zijn van het Europees Parlement, de Europese Commissie, de wetgevende kamers of het parlement/de regering van een gemeenschap of gewest. Ze mogen ook geen minister, staatssecretaris, provinciegouverneur of lid van de bestendige deputatie van een provincieraad zijn ([Charter van de Raad van Bestuur op Proximus.com](#)).

Geen enkel lid van de Raad van Bestuur of de Proximus Leadership Squad heeft in de twee jaar voorafgaand aan zijn benoeming een vergelijkbare functie bij de overheid bekleed.

Acties om impact tegen te gaan

Belangenbehartiging

Wanneer we onze standpunten voorstellen aan de overheid, doen we dat voorkeur via een officiële standpuntnota. Zo deelde Proximus in de aanloop naar de Belgische verkiezingen van juni 2024 zijn memorandum met de voorzitters van politieke partijen. Dit memorandum omvatte de volgende onderwerpen:

- **Regelgevend kader:** we pleitten voor een kader dat aansluit bij de European Broadband Cost Reduction Act en de European Gigabit Infrastructure Act. Dit kader ondersteunt onze ambitie om alle Belgen te voorzien van een gigabitnetwerk door samenwerking met onze partners te vergemakkelijken bij de uitrol van fiber in minder dichtbevolkte gebieden. Er wordt ook gepleit voor subsidies en de mogelijkheid van publiek-private initiatieven om witte zones en landelijke onrendabele gebieden te dekken. We vroegen ook om een 'fair share'-regeling waarmee operatoren over eerlijke commerciële voorwaarden kunnen onderhandelen met grote aanbieders van digitale streaming en andere data-intensieve internetdiensten die in toenemende mate een beroep doen op onze netwerken voor het transport van dataverkeer.
- **Normen voor elektromagnetische velden:** we drongen aan op een herziening van de huidige normen voor elektromagnetische velden om deze in lijn te brengen met de Europese normen. Dit zou de vergunningsprocedures vereenvoudigen en de belastingen op antennes elimineren.
- **Aanpak van cybersecurity:** we stelden een gecoördineerde aanpak van cybersecurity voor op alle politieke niveaus, aangezien digitale tools meer en meer ingang vinden bij burgers en bedrijven. Deze strategie heeft als doel België minder kwetsbaar te maken voor opkomende dreigingen door alle relevante stakeholders te betrekken. We vroegen ook om meer overheidsinvesteringen in bewustzijn, onderzoek en ontwikkeling rond cybersecurity. Daarnaast riepen we op tot de ontwikkeling van wetten om de Belgische samenleving te beschermen tegen cyberdreigingen, terwijl we ook pleitten voor de versterking van de wetgeving en mechanismen voor het controleren en certificeren van bedrijven op het gebied van cybersecurity.
- **Energietransitie en circulaire projecten:** we ondersteunden de versnelling van de energietransitie en de bevordering van circulaire projecten in België. Dit omvat ook de promotie van digitalisering als middel om groene doelstellingen te bereiken.
- **Digitale vaardigheden:** we pleitten voor investeringen in opleidingsprogramma's en samenwerking tussen stakeholders in verschillende regio's om zo de digitale vaardigheden te verbeteren en digitale uitsluiting tegen te gaan.

Toezicht

Het politieke engagement en de lobbyactiviteiten van Proximus volgen strikte ethische normen en governanceregels (zie bovenstaande policy's). Het Group Compliance Office houdt toezicht op de toepassing van de policy inzake public affairs.

De Group Corporate Affairs Lead beheert en herzielt jaarlijks de lijst van alle verenigingen waarvan Proximus lid is.

Subsidiebeheer

In 2024 heeft het team van Group Corporate Affairs samen met Schuman Associates de doeltreffendheid van ons subsidiebeheer geëvalueerd. Er werd een actieplan opgesteld om de rollen en verantwoordelijkheden aan te passen, nieuw talent met de juiste vaardigheden aan te werven, de interne financierings- en prioriteringsprocessen te herzien en, waar relevant, de samenwerking met andere Europese operatoren te vergroten.

Management- rapport

Bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management	231
Het Proximus-aandeel	256
Risicobeheersverslag	263



Bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management

Inleidende opmerkingen

Segmentatie van de rapportering van de Groep

De voor het hele jaar 2024 gehanteerde waarderingsregels en -methodes voor de Groep zijn consistent met die van de geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2023, met uitzondering dat:

- De Groep de nieuwe normen, interpretaties en herzieningen heeft toegepast die op 1 januari 2024 verplicht werden voor de Groep. Deze hebben geen invloed op de jaarrekening van de Groep.
- De Groep de segmentatie van zijn rapportering heeft gewijzigd, zoals hieronder uitgelegd.

De Proximus Groep heeft een ruim meerderheidsbelang verworven in Route Mobile (zie § 5.14), een wereldwijd bedrijf gespecialiseerd in CPaaS-diensten, genoteerd op de NSE en BSE in India. De nieuwe structuur van de Groep vereiste een hertekening van het interne besluitvormingsproces, de governance en de rapportering door het management van de Proximus Groep om op doeltreffende wijze middelen te kunnen toewijzen en de prestaties van de operationele segmenten te kunnen beoordelen.

In 2024 voerde de Proximus Groep een governancestructuur in met twee pijlers, met de oprichting van een nieuw uitvoerend comité: het 'International Management Committee' voor Proximus Global, naast het 'Domestic Management Committee', dat zich richt op de activiteiten op de thuismarkten. Dit internationaal comité werd opgericht om belangrijke beslissingen te vergemakkelijken en te zorgen voor afstemming tussen de filialen van Proximus Global: BICS, Telesign en Route Mobile. De oprichting van dit nieuwe uitvoerende International Management Committee zorgt niet alleen voor een duidelijk punt van verantwoording en coördinatie, maar ook voor een sterkere stem in de besluitvorming van de Groep voor de internationale activiteiten.

Onderliggende omzet en ebitda

De bespreking door het management van Proximus focust op de onderliggende cijfers, d.w.z. na aanpassingen.

Proximus verschaft een duidelijk beeld van de operationele drivers van de business door aanpassingen eruit te zuiveren: omzet en kosten die ongebruikelijk 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 in de ebitda op te nemen. De gecorrigeerde omzet en ebitda worden 'onderliggend' genoemd en maken een zinvolle vergelijking op jaarbasis mogelijk.

Definities zijn te vinden in hoofdstuk 5 van dit document.

	Omzet		Ebitda	
(in miljoen EUR)	2023	2024	2023	2024
Gerapporteerd	6.048	6.539	1.786	1.950
Aanpassingen	-7	-110	-29	-100
Onderliggend	6.042	6.430	1.757	1.850
Aanpassingen	-7	-110	-29	-100
Lease-afschrijvingen			-84	-96
Lease-rente			-7	-10
Transformatie			14	20
Overnames, fusies en afstotingen	-6	-80	48	3
Geschillen/regelgeving		-30	-1	-17

Opmerking: 'onderliggende omzet' stemt overeen met 'totale opbrengsten', exclusief aanpassingen.

Pro-formacijfers

Als gevolg van de overname van Route Mobile en de daaruit voortvloeiende volledige consolidatie van zijn resultaten in de Proximus Groep vanaf 1 mei 2024, bevat dit jaarverslag 'pro forma 8 maanden'-cijfers voor 2023, naast de reële resultaten voor 2023. De pro-formaresultaten van 2023 gaan uit van een volledige consolidatie van Route Mobile over dezelfde periode als voor 2024, waardoor een meer zinvolle vergelijking op jaarbasis mogelijk is.

Resultatenrekening Groep - Pro forma 8 maanden

(in miljoen EUR)	FY23*	FY24	% verschil
Onderliggende omzet	6.331	6.430	1,6%
Kosten van omzetgerelateerde materialen en diensten	-2.418	-2.367	-2,1%
Directe marge	3.912	4.063	3,9%
% directe marge	61,8%	63,2%	1,4 p.p.
Totale bedrijfskosten vóór afschrijvingen	-2.117	-2.213	4,5%
Workforcekosten	-1.343	-1.418	5,6%
Non-workforcekosten	-774	-794	2,7%
Ebitda	1.795	1.850	3,1%
% ebitdamarge	28,4%	28,8%	0,4 p.p.
CapEx (inclusief spectrum en voetbaluitzendrechten)*	1.332	1.382	3,8%
CapEx (exclusief spectrum en voetbaluitzendrechten)	1.329	1.355	2,0%

* Vanaf mei 2023 zijn de cijfers inclusief de impact van de consolidatie van Route Mobile.

Resultatenrekening Proximus Global - Pro forma 8 maanden

(in miljoen EUR)	FY23*	FY24	% verschil
Onderliggende omzet Proximus Global¹	1.731	1.672	-3,4%
Communications & Data ²	1.174	1.150	-2,1%
P2P Voice & Messaging ³	663	598	-9,9%
Eliminaties Proximus Global	-107	-75	-29,4%
Kosten van omzetgerelateerde materialen en diensten Proximus Global	-1.286	-1.204	-6,3%
Directe marge Proximus Global	445	468	5,2%
Communications & Data	328	354	8,1%
P2P Voice & Messaging	121	118	-2,3%
Eliminaties Proximus Global	-4	-4	16,5%
% directe marge Proximus Global	25,7%	28,0%	0,1 p.p.
Totale bedrijfskosten vóór afschrijvingen Proximus Global	-286	-299	4,7%
Workforcekosten	-180	-189	4,9%
Non-workforcekosten	-106	-110	4,3%
Ebitda Proximus Global	159	169	6,2%
% ebitdamarge Proximus Global	9,2%	10,1%	0,9 p.p.

1 Verwijst naar totale opbrengsten.

2 Communications & Data omvat CPaaS, DI, mobiliteit, cloudcommunicatie, en Internet of Things (IoT).

3 P2P Voice & Messaging omvat spraak, capaciteit, andere legacy en P2P MMS.

* Vanaf mei 2023 zijn de cijfers inclusief de impact van de consolidatie van Route Mobile.

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.

Kerncijfers - Overzicht over 10 jaar (op IFRS-basis)

Resultatenrekening (in miljoen EUR)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Totale omzet	6.012	5.873	5.802	5.829	5.697	5.481	5.579	5.914	6.048	6.539
Omzetaanpassingen	17	3	24	21	11	2	1	5	7	110
Onderliggende omzet	5.994	5.871	5.778	5.807	5.686	5.479	5.578	5.909	6.042	6.430
Gerapporteerde EBITDA ¹	1.646	1.733	1.772	1.794	1.676	1.922	1.828	1.826	1.786	1.950
Leaseafschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	84	84	82	84	90	105
EBITDA-aanpassingen	-88	-63	-51	-70	-278	1	-26	-44	-62	-6
Onderliggende EBITDA¹	1.733	1.796	1.823	1.865	1.870	1.836	1.772	1.786	1.757	1.850
Afschrijvingen	-869	-917	-963	-1.016	-1.120	-1.116	-1.183	-1.179	-1.185	-1.259
Bedrijfswinst (EBIT)	777	816	809	778	556	805	645	647	601	691
Netto financiële opbrengsten/(kosten)	-120	-101	-70	-56	-47	-48	-54	-49	-110	-159
Aandeel in het verlies van geassocieerde ondernemingen	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-10	-20	-30	-18
Winst vóór belastingen	655	715	738	721	508	756	581	578	461	513
Belastingen	-156	-167	-185	-191	-116	-174	-137	-128	-104	-57
Minderheidsbelangen	17	25	30	22	19	18	1	0	0	-9
Netto winst (aandeel van de Groep)	482	523	522	508	373	564	443	450	357	447
Kasstroom (in miljoen EUR)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Kasstroom uit operationele activiteiten	1.386	1.521	1.470	1.558	1.655	1.515	1.621	1.717	1.620	1.602
Cash betaald voor CapEx	-1.000	-962	-989	-1.099	-1.091	-1.089	-1.137	-1.441	-1.453	-1.474
Netto kasstroom gegenereerd uit / (besteed in) andere investeringsactiviteiten	22	0	-189	-8	12	9	-168	-20	-57	-754
Leasebetalingen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	-78	-82	-79	-89	-92	-101
Vrije kasstroom²	408	559	292	451	498	352	237	167	18	-727
Aangepaste vrije kasstroom³	454	559	517	501	504	354	376	181	61	58
Netto kasstroom gegenereerd uit / (besteed in) financieringsactiviteiten	-608	-764	-256	-444	-515	-363	-299	-119	398	506
Netto toename / (afname) van kas en kasequivalenten	-200	-205	36	7	-17	-13	-62	50	416	-219
Balans (in miljoen EUR)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal balans	8.283	8.117	8.527	8.671	8.978	8.779	9.233	10.541	11.153	13.327
Vaste activa	6.386	6.372	6.735	6.850	7.160	7.120	7.548	8.589	8.932	10.969
Beleggingen, kas en kasequivalenten	510	302	338	344	327	313	249	299	716	538
Eigen vermogen (aandeel van de Groep)	2.801	2.819	2.857	3.005	2.856	2.903	2.978	3.307	3.300	4.310
Minderheidsbelangen	164	162	156	148	142	123	0	1	0	225
Schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	464	544	568	605	864	645	508	413	378	358
Netto financiële positie (incl. leaseschulden)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	-2.492	-2.639	-3.013	-3.030	-3.429	-4.206
Netto financiële positie (excl. leaseschulden vanaf 2019)	-1.919	-1.861	-2.088	-2.148	-2.185	-2.356	-2.740	-2.758	-3.131	-3.912
Proximusaandeel - kerncijfers	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen ⁴	321.767.821	322.317.201	322.777.440	322.649.917	322.918.006	322.752.015	322.751.990	322.552.465	322.442.197	322.573.717
Winst per aandeel - op gerapporteerde resultaten (in EUR) ⁵	1,50	1,62	1,62	1,58	1,16	1,75	1,37	1,40	1,11	1,39
Totale dividend per aandeel (in EUR) ⁶	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,20	1,20	1,20	1,20	0,60

Gegevens over het personeel	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Personeelbestand (aantal voltijdse equivalenten)	14.090	13.633	13.391	13.385	12.931	11.423	11.532	11.634	11.654	13.131
Gemiddeld personeelsbestand over de periode	14.040	13.781	13.179	13.161	13.007	11.544	11.445	11.529	11.650	12.629
Onderliggende omzet per werknemer (in EUR)	426.958	425.997	438.413	441.238	437.173	474.647	487.381	512.534	518.604	509.116
Totale omzet per werknemer (in EUR)	428.194	426.201	440.240	442.870	438.005	474.783	487.451	512.936	519.163	517.794
Onderliggende EBITDA per werknemer (in EUR)	123.467	130.315	138.325	141.681	143.801	159.057	154.814	154.912	150.844	146.507
Totale EBITDA per werknemer (in EUR)	117.251	125.743	134.483	136.342	128.856	166.467	159.721	158.394	153.326	154.395
Ratio's - op gerapporteerde basis	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Rendement op Eigen Vermogen	17,2%	18,6%	18,3%	16,9%	13,1%	19,4%	14,9%	13,6%	10,8%	10,4%
Directe marge	60,5%	61,8%	62,7%	63,5%	64,6%	65,3%	64,2%	63,0%	63,7%	63,8%
Netto schuld / EBITDA ⁷	1,17	1,07	1,18	1,20	1,30	1,23	1,50	1,51	1,75	2,01
EBITDA marge	27%	30%	31%	31%	29%	35%	33%	31%	30%	30%
Ratio's - op onderliggende basis	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Rendement op Eigen Vermogen	18,9%	19,4%	19,2%	18,4%	19,9%	19,5%	15,5%	14,6%	11,8%	10,0%
Directe marge	59,6%	61,8%	62,5%	63,4%	64,6%	65,3%	64,2%	63,0%	63,7%	63,2%
Netto schuld / EBITDA ⁷	1,11	1,04	1,15	1,15	1,17	1,28	1,55	1,54	1,78	2,11
EBITDA marge	29%	31%	32%	32%	33%	34%	32%	30%	29%	29%
CapEx	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Totale CapEx	1.002	949	1.092	1.019	1.035	1.237	1.246	1.923	1.328	1.383
CapEx (zonder spectrum en voetbaluitzendrechten)	927	949	1.002	1.019	1.027	1.000	1.203	1.305	1.325	1.355

1 Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization

2 Kasstroom vóór financieringsactiviteiten, maar na leasebetalingen

3 Vrije kasstroom aangepast om fusies en overnames en transactiekosten in verband met fusies en overnames uit te sluiten

4 I.e. uitgezonderd eigen aandelen

5 Geen verschil tussen de gewone en verwaterde winst per aandeel

6 Boekhoudkundig standpunt versus kasstroomstandpunt

7 Nettoschuld exclusief leasingschulden, definitie van Proximus, 2.9x S&P-definitie voor FY 2024

2018: IFRS 15; vanaf 2019: IFRS 15 en 16

- Proximus overtrof ruimschoots zijn initiële verwachtingen voor 2024 met betrekking tot omzet en ebitda, die in februari werden bekendgemaakt.
- Het segment van de thuismarkten kende een uitstekende commerciële dynamiek.
- De onderliggende omzet op de thuismarkten steeg in 2024 met 3,4% op jaarbasis tot 4.826 miljoen EUR.
- De omzet van Proximus Global bedroeg 1.672 miljoen EUR, een daling op jaarbasis met 3,4% pro forma (een stijging met 16,0% ten opzichte van onderliggende cijfers), wat een verdere verschuiving weerspiegelt van traditionele spraak en messaging naar OTT-oplossingen.
- Effecten van de inflatie op de OpEx van Proximus werden deels beperkt door het meerjarige kostenefficiëntieprogramma.
- De EBITDA van het segment van de thuismarkten steeg met 2,8% in vergelijking met het vorige jaar.
- De EBITDA van Proximus Global steeg met 6,2% op pro-formabasis, dankzij een stijging met 8,1% van de directe marge voor Communications & Data en kostenbesparingen.
- De onderliggende groepsebitda bedroeg 1.850 miljoen EUR, een stijging met 3,1% op pro-formabasis (5,3% ten opzichte van onderliggende cijfers).
- De groepsCapEx voor het volledige jaar 2024 bedroeg 1.355 miljoen EUR, exclusief spectrum en voetbalrechten.
- De gecorrigeerde vrije kasstroom bedroeg 58 miljoen EUR. Inclusief de overnamekosten van Route Mobile en Fiberklaar bedroeg de gerapporteerde vrije kasstroom -727 miljoen EUR.

Proximus Groep

Omzet

De Proximus Groep sloot 2024 af met een totale onderliggende omzet van 6.430 miljoen EUR, een stijging met 1,6% (99 miljoen EUR) op pro-formabasis en 6,4% (388 miljoen EUR) ten opzichte van de onderliggende cijfers van het jaar voordien.

Onderliggende groepsomzet (pro forma)

€ 6.430M

+1,6% YoY

Tussen de pijlers steeg de onderliggende omzet op de thuismarkten met 3,4% op jaarbasis tot een totaal van 4.826 miljoen EUR.

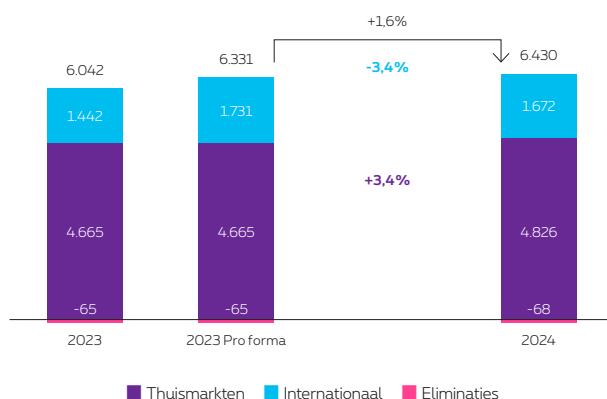
De omzet uit Residential steeg met 4,3% tot 2.500 miljoen EUR, dankzij een stijging met 5,0% van de omzet uit Customer Services. Deze groei weerspiegelt een sterke commerciële prestatie die verder werd ondersteund door de indexering van de prijzen. De convergente omzet steeg sterk, met 9,0%. Bovendien steeg de omzet uit toestellen met 9,6%.

De omzet uit Business kwam uit op 2,2% boven het niveau van 2023. De omzet uit Business Services steeg met 1,2%, dankzij een hogere omzet uit IT- (6,5%) en vaste datadiensten (3,3%), wat de daling van de omzet uit mobiele diensten (2,1%) en de aanhoudende maar matige daling van de omzet uit vaste spraak (5,8%) compenseerde. Daarnaast werd een sterke groei opgetekend voor toestellen (19,5%) en de installaties van IT-apparatuur (2,7%).

De Wholesale unit van Proximus rapporteerde in 2024 een omzet van 253 miljoen EUR, 1,8% (5 miljoen EUR) minder dan in 2023. Dit is volledig toe te schrijven aan een daling met 25 miljoen EUR van de omzet uit interconnectie, met een lage marge. De omzet uit vaste en mobiele wholesalediensten steeg sterk met 14,8% (21 miljoen EUR).

Op pro-formabasis daalde de omzet van Proximus Global met 3,4% (3,2% bij een constante wisselkoers) tot 1.672 miljoen EUR. Deze daling was voornamelijk het gevolg van tegenwind voor traditionele spraakdiensten, waarvan de marge beperkt is, en de aanhoudende verschuiving van sms- naar OTT-oplossingen voor CPaaS. Dit werd echter gedeeltelijk gecompenseerd door het succes van CPaaS-omnichanneloplossingen, mobiliteits- en IoT-diensten, die hoge marges opleveren. In vergelijking met de onderliggende cijfers van 2023 groeide Proximus Global met 16,0% als gevolg van de overname van Route Mobile in mei 2024.

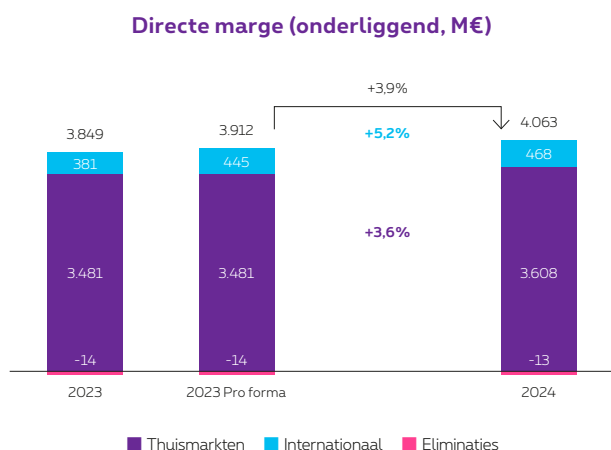
Groepsomzet per segment (onderliggend, M€)



Directe marge

Voor het volledige jaar 2024 rapporteerde de Proximus Groep een onderliggende directe marge van 4.063 miljoen EUR, d.w.z. een stijging met 3,9% (151 miljoen EUR) ten opzichte van 2023 pro forma (5,6% of 214 miljoen EUR in vergelijking met de onderliggende cijfers van 2023). Deze groei was voor een groot deel te danken aan de sterke bijdrage van het segment van de thuismarkten, dat een stijging met 3,6% (126 miljoen EUR) van zijn directe marge rapporteerde.

Proximus Global boekte een stijging op jaarbasis met 5,2% van zijn directe marge ten opzichte van -2023 pro forma, tot een totaal van 468 miljoen EUR (5,3% bij een constante wisselkoers), gesteund door een groei met 8,1% van de directe marge voor Communications & Data.



Onderliggende directe marge van de Groep

€ 4.063M

+3,9% YoY

(pro forma)

Bedrijfskosten (OpEx)

De bedrijfskosten van de Proximus Groep stegen op jaarbasis met 4,5% pro forma tot 2.213 miljoen EUR. Ten opzichte van de onderliggende cijfers van 2023 stegen de bedrijfskosten met 5,8%.

De bedrijfskosten op de thuismarkten bedroegen 1.926 miljoen EUR in 2024, een stijging met 4,4% op jaarbasis. Dit was voornamelijk het gevolg van kostenstijgingen door inflatie, waaronder de loonindexeringen op 1 december 2023 en 1 juni 2024, alsook andere inflatiegebonden effecten. Daarnaast

leidden sterke commerciële prestaties tot hogere klantgerelateerde kosten. Ook de transformatiekosten lagen hoger, ten gevolge van onder meer initiatieven zoals MWingz en cloudificatie. Deze impact werd beperkt door optimalisaties die werden bereikt via het lopende kostenefficiëntieprogramma van het bedrijf.

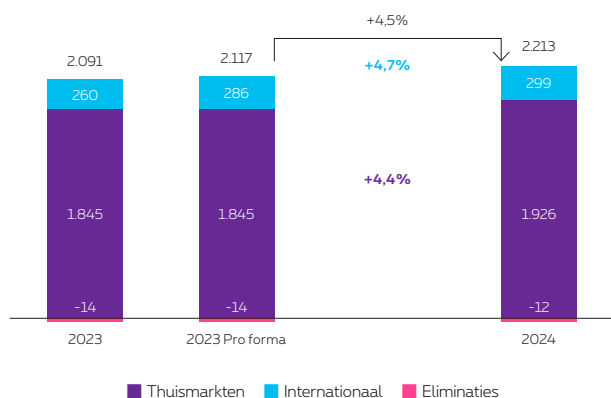
De bedrijfskosten van Proximus Global stegen op jaarbasis met 4,7% pro forma tot 299 miljoen EUR (15,1% ten opzichte van onderliggende cijfers). Deze toename is het gevolg van blootstelling aan regio's met hoge inflatie, zoals India, maar werd gedeeltelijk beperkt door initiële kostensynergieën. De evolutie van het personeel van Proximus Global weerspiegelt de integratie van 1.607 vte's van Route Mobile eind 2024.

De bedrijfskosten voor 2024 stegen tot een totaal van

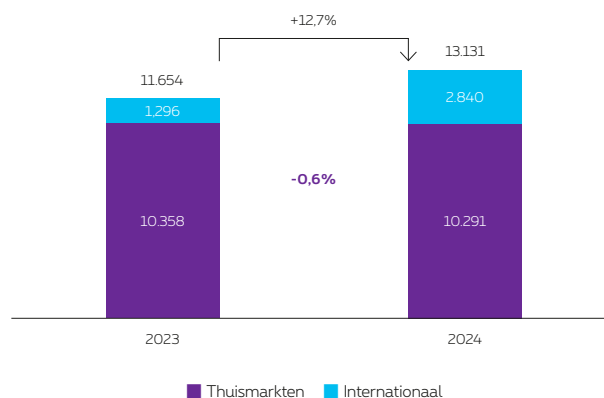
€ 2.213M

voor de Proximus Groep.

Bedrijfskosten (onderliggend, M€)

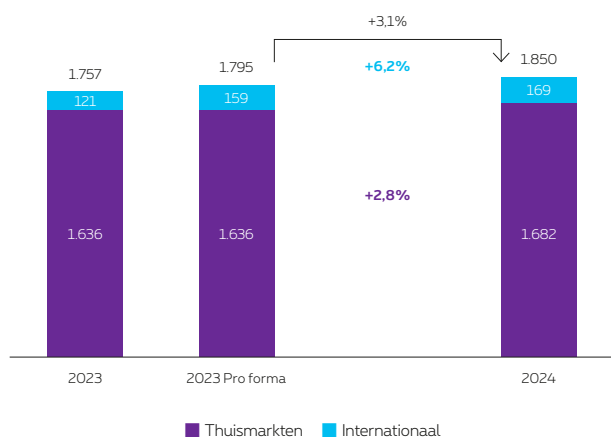


Evolutie van het personeel (vte's)



Onderliggende ebitda

Groepsebitda per segment (onderliggend, M€)



Onderliggende groepsebitda

€ 1.850M

+3,1% YoY

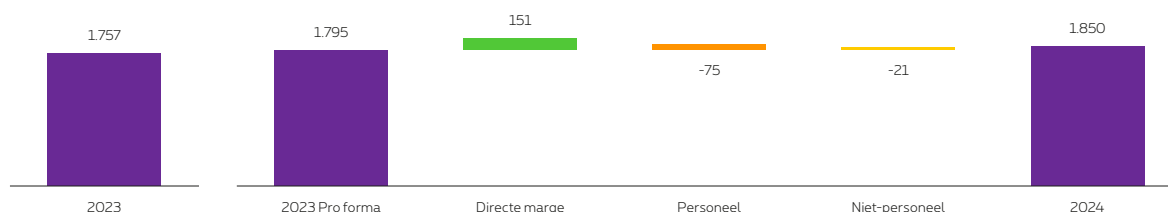
(pro forma)

De onderliggende groepsebitda voor 2024 kwam uit op 1.850 miljoen EUR, een stijging met 3,1% (55 miljoen EUR) op pro-formabasis vergeleken met het jaar voordien en een stijging met 5,3% ten opzichte van onderliggende cijfers. Deze toename was het gevolg van sterke bijdragen van zowel het segment van de thuismarkten als Proximus Global.

Proximus rapporteerde voor zijn activiteiten op de thuismarkten in 2024 een ebitda van 1.682 miljoen EUR, een stijging op jaarbasis met 2,8%. Dit was voornamelijk te danken aan een sterke groei van de directe marge, die de stijgende kosten grotendeels compenseerde.

De ebitda van Proximus Global bedroeg 169 miljoen EUR in 2024. Op jaarbasis is dit een stijging met 6,2% pro forma en een stijging met 39,2% ten opzichte van onderliggende cijfers.

Evolutie van de groepsebitda (onderliggend, M€)



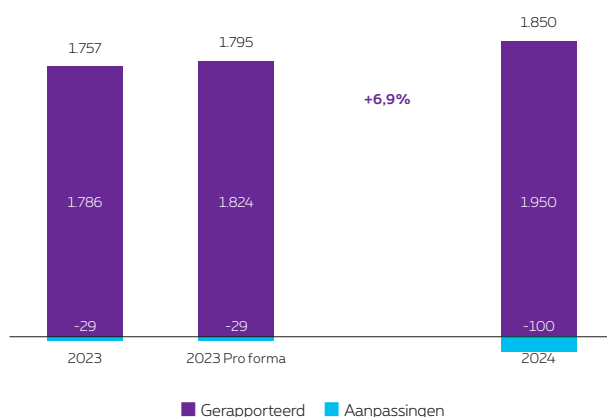
Gerapporteerde ebitda

Exclusief operationele leases en inclusief andere aanpassingen rapporteerde de Proximus Groep voor 2024 een ebitda van 1.950 miljoen EUR, een stijging van 6,9% op jaarbasis vergeleken met 1.824 miljoen EUR in 2023 pro forma. Ten opzichte van onderliggende cijfers is dit een toename met 9,2% tot 1.786 miljoen EUR.

In 2024 rapporteerde de Proximus Groep 100 miljoen EUR aan nettoaanpassingen, tegenover 29 miljoen EUR in 2023.

De leaseafschrijvingen en rentelasten voor 2024 lagen 15 miljoen EUR hoger op jaarbasis en bedroegen in totaal 105 miljoen EUR. (Sedert 2019 worden deze kosten ingevolge de toepassing van IFRS 16 niet meer opgenomen in de gerapporteerde ebitda.) Deze stijging werd gedeeltelijk gecompenseerd door ebitda-aanpassingen voor transformatiekosten van 20 miljoen EUR en voor kosten in het kader van fusies en overnames van 3 miljoen EUR.

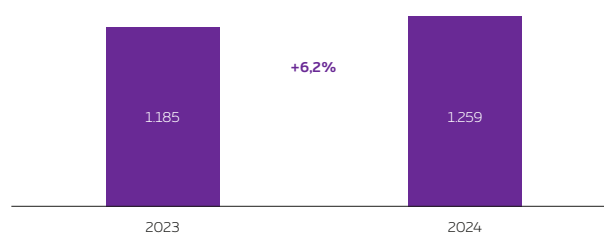
Gerapporteerde en onderliggende ebitda (M€)



Afschrijvingen

In 2024 bedroegen de totale afschrijvingen van de Groep 1.259 miljoen EUR, inclusief lease-afschrijvingen. De stijging van 74 miljoen EUR ten opzichte van 1.185 miljoen EUR in 2023 was grotendeels het gevolg van de overname van Route Mobile en de hogere afschrijvingen door de uitbreiding van de fiberdekking.

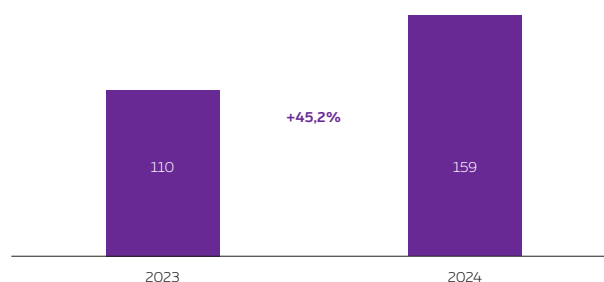
Afschrijvingen incl. lease-afschrijvingen (M€)



Netto financiële kosten

De netto financiële kosten over het volledige jaar 2024 bedroegen 159 miljoen EUR, inclusief leaserente, en lagen 50 miljoen EUR hoger dan het jaar voordien. Naast de impact van de integratie van Fiberklaar vanaf augustus 2024, was de stijging van de netto financiële kosten vooral het gevolg van de rente op langlopende leningen (obligaties uitgegeven in maart en november 2023 en maart 2024).

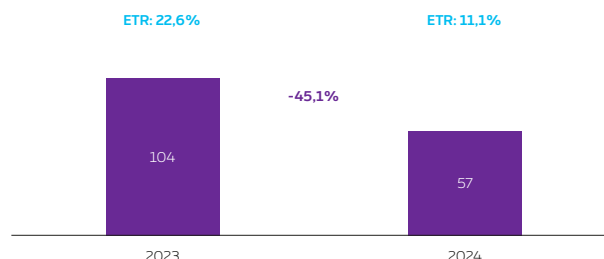
Netto financiële kosten incl. leaserente (M€)



Belastingen

Over 2024 bedroegen de uitgaven voor belastingen 57 miljoen EUR, wat neerkomt op een effectieve belastingvoet (EBV) van 11,1%, aanzienlijk lager dan het Belgische officiële belastingtarief van 25%. De EBV wordt positief beïnvloed door verschillende elementen met betrekking tot zowel het huidige als voorgaande jaren, waaronder de investeringsaftrek, een hogere aftrek voor innovatie-inkomsten en de herwaardering naar reële waarde van het eerder aangehouden belang in Fiberklaar.

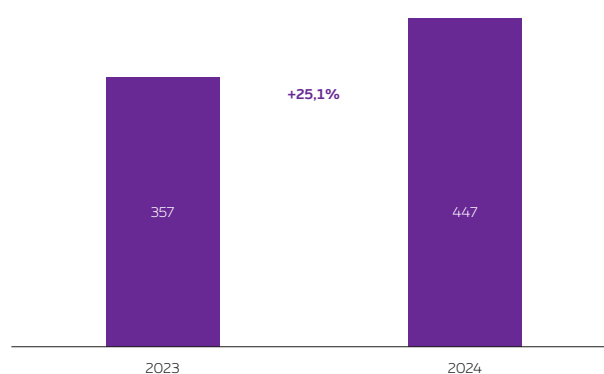
Belastingen (M€)



Nettowinst

Het nettoresultaat van Proximus (aandeel van de Groep) steeg met 25,1% tot 447 miljoen euro, gedreven door een toename van 164 miljoen euro in de EBITDA van de Groep en lagere belastingkosten, gedeeltelijk gecompenseerd door hogere afschrijvingen en financieringskosten. De groei van de EBITDA werd positief beïnvloed door twee eenmalige elementen die in 2024 werden erkend: de herwaardering van de deelneming in Fiberklaar en de opname van de ontvangen contante betaling van Immobel in de omzet.

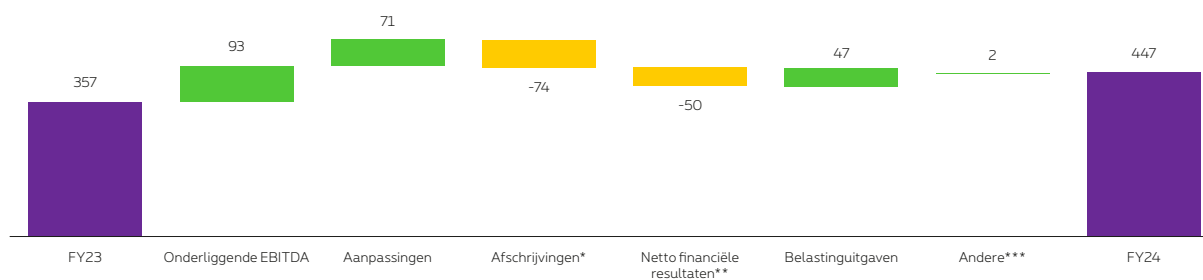
Nettowinst (aandeel van de Groep) (M€)



€ 447M

nettowinst (aandeel van de Groep)

Evolutie van de nettowinst (M€), aandeel van de Groep



* Exclusief afschrijvingen op leaseverplichtingen; ** exclusief rentelasten op leaseverplichtingen; *** omvat minderheidsbelangen en aandeel in de verliezen van geassocieerde deelnemingen en joint ventures

CapEx

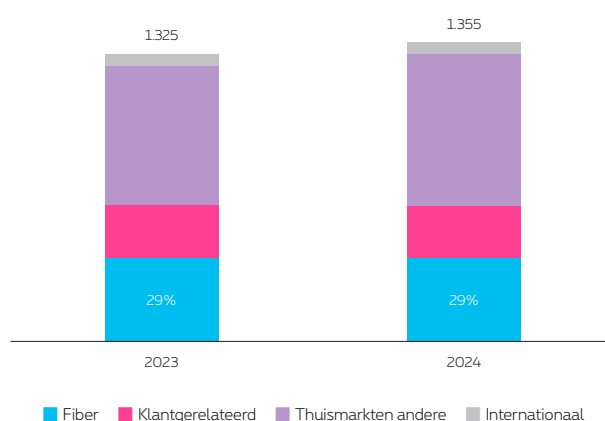
Alles bij elkaar bedraagt de CapEx van de Proximus Groep 1.382 miljoen EUR in 2024, inclusief spectrum en voetbaluitzendrechten, een lichte stijging ten opzichte van 1.328 miljoen EUR in 2023. Exclusief deze elementen kwam de CapEx uit op een totaal van 1.355 miljoen EUR, vergeleken met 1.329 miljoen EUR in 2023 op pro forma-basis, wat in lijn is met de verwachtingen van de Groep en iets hoger dan het jaar voordien. De stijging is in de eerste plaats het gevolg van de consolidatie van Fiberklaar eind Q2 2024, waarbij de fibergerelateerde CapEx vanaf begin Q3 2024 mee wordt opgenomen. De klantgerelateerde investeringen om fiberklanten aan te sluiten en te activeren stegen ook licht op jaarbasis.

De investeringen in fiber waren goed voor 29% van de totale CapEx, in lijn met 2023. Eind 2024 rolde Proximus fiber actief uit in 171 steden en gemeenten in heel België. De fibervoetafdruk vergrootte met 27% op jaarbasis, waardoor 2.224.000 gebouwen eind 2024 van fiber waren voorzien.

De consolidatie van het mobiele netwerk (RAN) werd zoals gepland voortgezet, onder leiding van de joint venture MWingz, waarbij de CapEx het tempo van de integratie van de mobiele sites volgde.

In lijn met zijn strategische prioriteiten investeerde Proximus ook aanzienlijk in digitalisering en IT om de operationele efficiëntie en de klantenervaring te verbeteren.

Geboekte CapEx (M€)
(excl. spectrum en voetbaluitzendrechten)

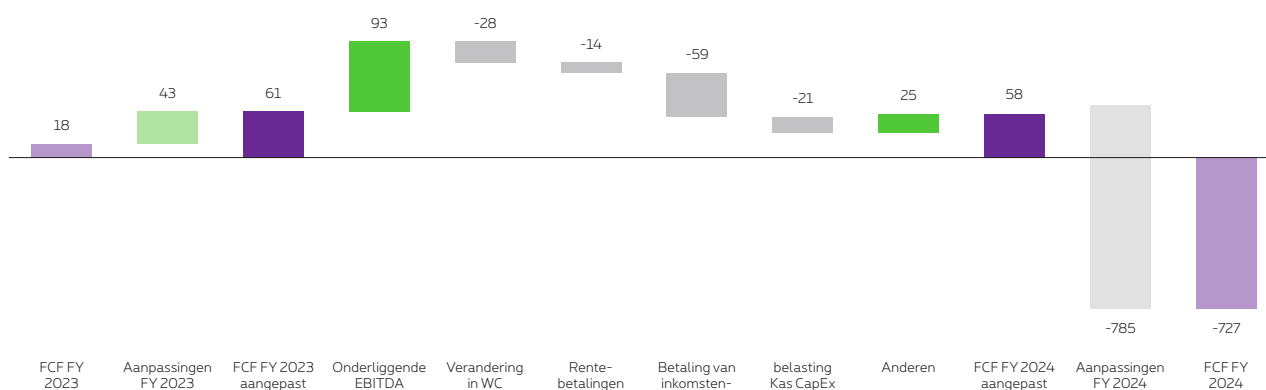


Vrije kasstroom

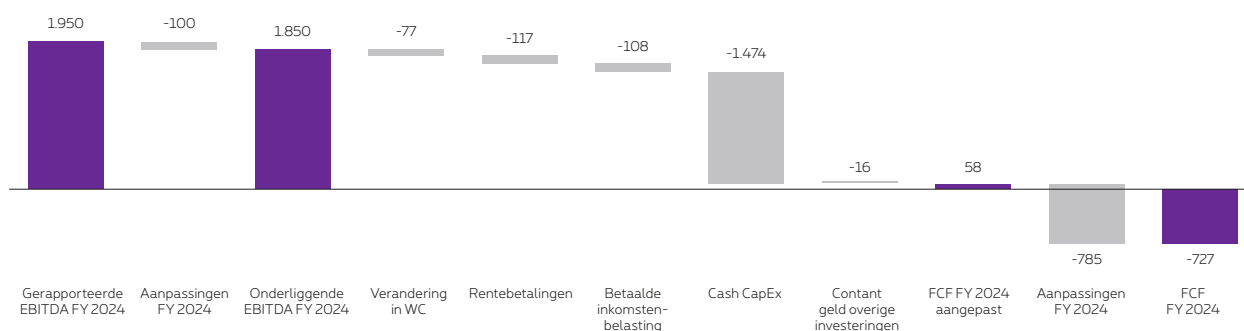
In 2024 bedroeg de gerapporteerde vrije kasstroom -727 miljoen EUR, inclusief kosten in het kader van fusies en overnames. Exclusief deze elementen bedroeg de gecorrigeerde vrije kasstroom 58 miljoen EUR, een daling op jaarbasis met -4 miljoen EUR ten opzichte van de gecorrigeerde vrije kasstroom voor 2023. De kosten in het kader van fusies en overnames hebben voornamelijk betrekking op de overname van Route Mobile en Fiberklaar. De daling van de aangepaste FCF werd voornamelijk veroorzaakt door rentelasten, hogere inkomstenbelastingbetalingen en een grotere behoefte aan werkkapitaal, die de hogere EBITDA en de lagere kapitaalinjecties ruimschoots overtroffen.

€ 58M gecorrigeerde FCF

Vergelijking op jaarbasis vrije kasstroom



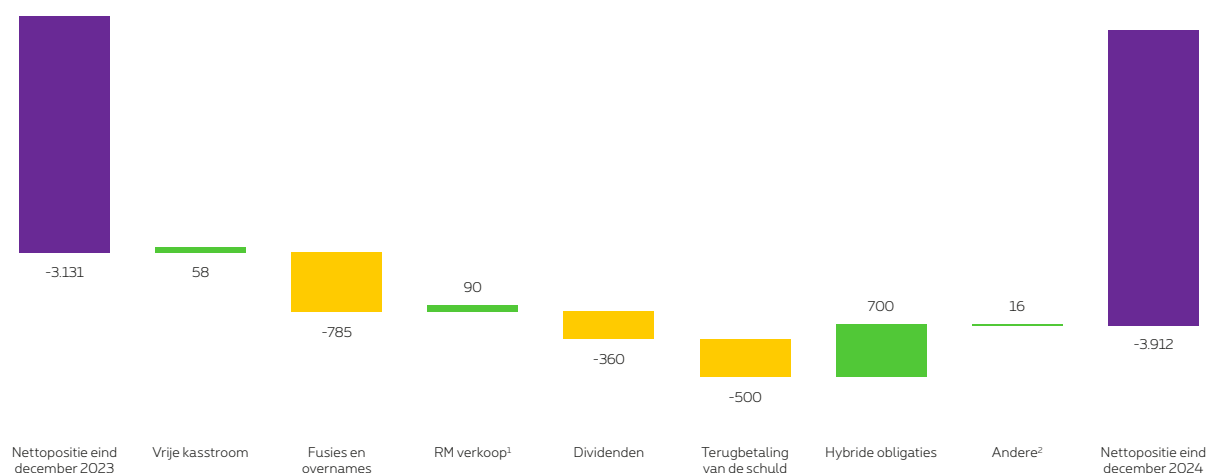
Ebitda omgerekend naar vrije kasstroom (M€)



Netto financiële positie

Eind december 2024 bedroeg de gecorrigeerde netto financiële positie van Proximus -3.912 miljoen EUR (inclusief herwaarderingen naar reële waarde), waardoor een zeer gezonde nettoschuld/ebitdaratio van 2,9x (S&P-definitie) wordt behouden.

Evolutie van de gecorrigeerde nettoschuld (excl. leaseverplichtingen) (M€)



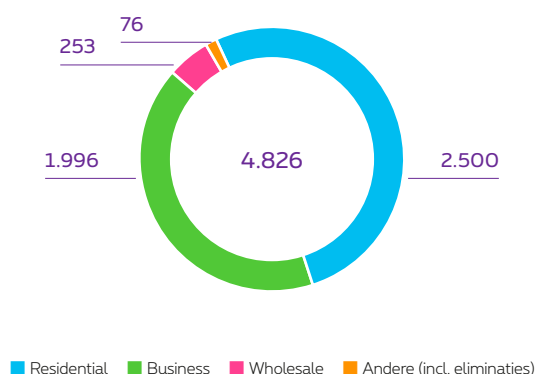
- Omzet op de thuismarkten van 4.826 miljoen EUR in 2024, een stijging met 3,4% tegenover 2023.
- Proximus realiseerde een sterke groei dankzij zijn complementaire merkenportfolio.
- In 2024 bedroeg de omzet van Residential 2.500 miljoen EUR, een stijging met 4,3% op jaarbasis.
- De omzet uit Business steeg tot 1.996 miljoen EUR in 2024, een groei met 2,2% tegenover 2023.
- De omzet uit Wholesale kwam in 2024 uit op 253 miljoen EUR, een daling met 1,8% op jaarbasis, die volledig toe te schrijven was aan een daling van de omzet uit interconnectie, zonder materiële impact op de marge.
- De ebitda op de thuismarkten bedroeg 1.682 miljoen EUR, een stijging op jaarbasis met 2,8%.

- 1 Route Mobile verkoop: in september 2024 voltooit de Proximus Groep de verkoop van Route Mobile-aandelen om te voldoen aan de minimale vereiste van een openbaar bezit. Deze operaties leveren Proximus Opal een bruto-opbrengst op van ongeveer 90 miljoen EUR en resulteren in een definitief eigendom van 74,90% in Route Mobile.
- 2 Andere: voornamelijk herwaarderingen naar reële waarde en aflossing van leningen (incl. CF-afdekking voor nieuwe LT-lening); verschil in eigen aandelen en nieuwe schulden (+5,5 miljoen EUR).

Domestic

Voor zijn activiteiten op de thuismarkten rapporteerde Proximus in 2024 een omzet van 4.826 miljoen EUR, een stijging met 3,4% (160 miljoen EUR) ten opzichte van 2023. De Residential unit vertegenwoordigde ongeveer 52% van de totale omzet op de thuismarkten, de Enterprise unit 41%, en de Wholesale unit 5%.

Door de groeiende fibervoetafdruk van Proximus, met werken in 171 steden en gemeenten, werd fiber steeds meer een verkoopargument op de markt voor zowel Residential als Business. In 2024 steeg het aantal geactiveerde fiberklanten met 167.000, een mix van Residential- en Business-klanten, inclusief nieuwe klanten en gemigreerde koperklanten, wat de totale klantenbasis voor fiber op het einde van het jaar op 564.000 bracht. Dit staat tegenover een toename met 145.000 geactiveerde fiberklanten in 2023.



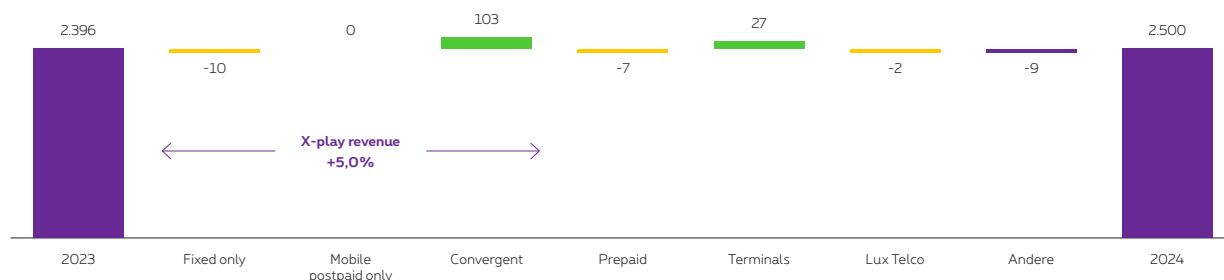
Omzet uit Residential

De omzet gegenereerd door residentiële klanten van Proximus bedroeg 2.500 miljoen EUR in 2024, een stijging met 4,3% (104 miljoen EUR) ten opzichte van 2023.

1.826.000

klanten met vast internet
+43.000 in 2024

Opbouw omzet Residential (onderliggend, M€)



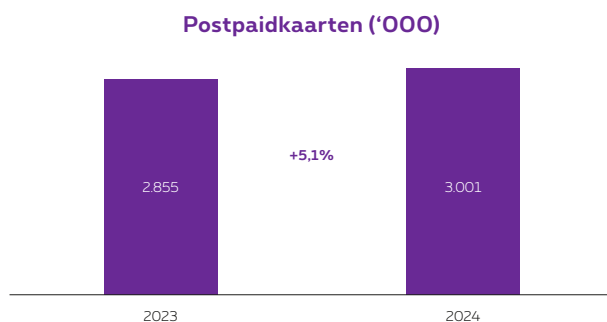
Via zijn drie complementaire merken – Proximus, Scarlet, en Mobile Vikings – die inspelen op diverse behoeften van de residentiële markt, realiseerde Proximus in 2024 een sterke groei van zijn klantenbasis voor internet en mobiele postpaid. De basis voor vaste spraak bleef gestaag afnemen als gevolg van de veranderende klantenvoorkeuren.

De convergente aanbiedingen, die vaste en mobiele diensten combineren, zorgden voor sterke prestaties, vooral dankzij het succes van de Flex-aanbiedingen van Proximus. Naast een groeiende klantenbasis voor zijn belangrijkste producten profiteerde de omzet uit

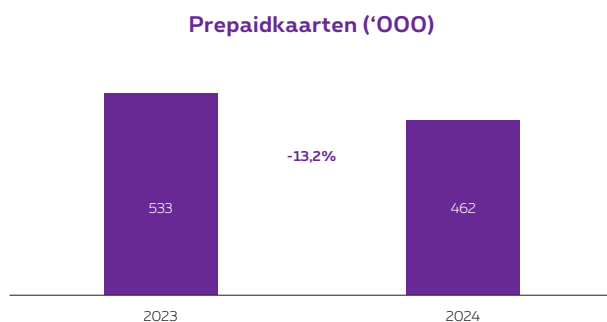
Residential ook van inflatiegebonden prijsaanpassingen voor een breed gamma diensten van Proximus om de druk van de inflatie op de kostenbasis van de onderneming te milderen.

Als we inzoomen op de operationele resultaten van Residential, was 2024 bijzonder succesvol voor mobiele postpaid: het aantal mobiele postpaidkaarten nam over het jaar toe met 145.000, ondanks de toenemende concurrentie.

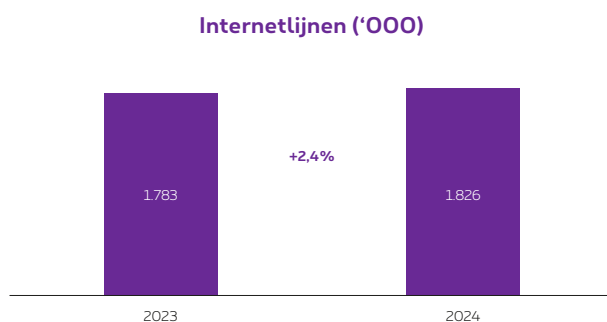
De mobiele groei van Proximus werd ondersteund door de complementaire aanbiedingen van zijn premiummerk Proximus, Scarlet en Mobile Vikings, die samen hebben bijgedragen tot het succes van Proximus voor mobiel. Eind december 2024 telde de mobiele postpaidbasis van Residential 3.001.000 kaarten, een stijging met 5,1% ten opzichte van eind 2023.



De prepaidbasis zette zijn inherent dalende trend voort, onder impuls van de aantrekkelijke mobiele postpaidaanbiedingen. Proximus zag de mobiele prepaidbasis in 2024 met 70.000 kaarten krimpen, wat eind december 2024 resulteerde in een totaal van 462.000 prepaidkaarten.



Sterk ondersteund door de groeiende fibervoetafdruk van Proximus, slaagde de Residential unit erin om de groei van zijn internetklantenbasis te versnellen met 43.000 klanten in een competitieve markt. Dit is een stijging met 2,4% ten opzichte van het jaar voordien. Eind 2024 telde de totale internetbasis van Residential 1.826.000 internetlijnen, een mix van klanten die op het historische kopernetwerk zitten en een groeiend aantal klanten op de nieuwe fibertechnologie.



De omzet gegenereerd door klanten die intekenen op de verschillende productlijnen van Proximus wordt omzet uit Customer Services of omzet uit X-play genoemd. Voor 2024 werd 79% van de totale omzet uit Residential, namelijk 1.973 miljoen EUR,

gegenereerd door Customer Services (X-play), een stijging met 5,0% of 93 miljoen EUR ten opzichte van 2023. De globale ARPC voor 2024 bedroeg 57,6 EUR, een stijging met 3,9% ten opzichte van het jaar voordien. Dit was voornamelijk het resultaat van twee inflatiegebonden prijsaanpassingen, op 1 juli 2023 en 1 januari 2024.

In de mix liet vooral de omzet uit convergente klanten een sterke groei zien, met een stijging van 9,0% op jaarbasis tot 1.240 miljoen EUR. In 2024 breidde Proximus zijn convergente basis met 59.000 klanten uit tot een totaal van 1.172.000, een toename met 5,3% ten opzichte van 12 maanden voordien. De belangrijkste motor van de omzet uit convergentie is de sterke toename van de convergente 2-play- en 3-playklantenbasis.

Proximus breidde zijn convergente 3-playbasis met 32.000 klanten uit tot 484.000 eind 2024. Dit werd gecombineerd met een groei van 4,0% van de 3-play-ARPC tot 91,5 EUR. Dit resulteerde in een omzetgroei uit convergente 3-playklanten met 11,0% tot een totaal van 512 miljoen EUR.

Door de succesvolle lancering midden 2022 van aanbiedingen die mobiel met internet combineren, en de lagere prijs voor televisie voor bepaalde klantenunits, is de 2-playklantenbasis in 2024 met 57.000 klanten aangegroeid.

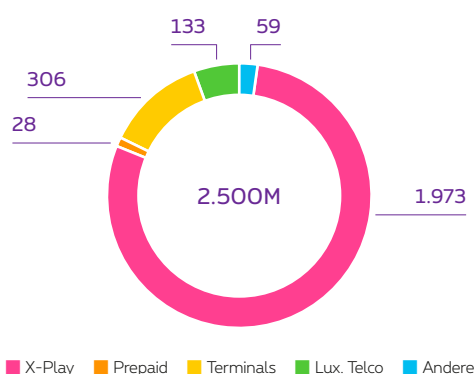
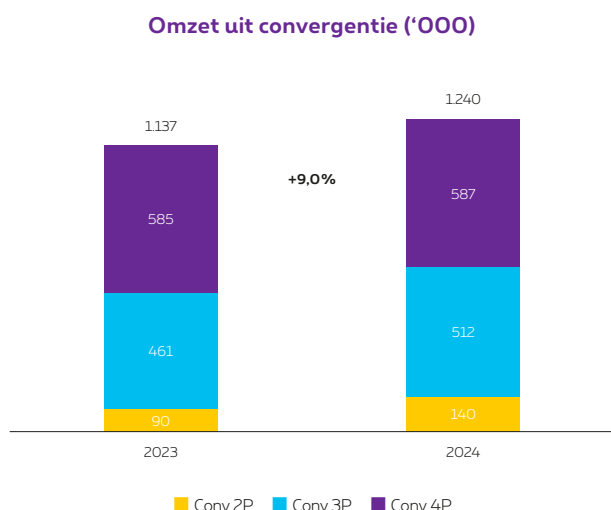
Het succes van de convergente 2- en 3-play-aanbiedingen verklaart grotendeels de aanhoudende neerwaartse trend van het aantal 4-playklanten, dat met 30.000 is gedaald tot een totale klantenbasis van 481.000.

Doordat het aantal klanten dat intekent op de convergente aanbiedingen van Proximus stijgt, is het aantal fixed-only-klanten van Proximus eind 2024 tot 819.000 gedaald. Deze klanten genereerden in 2024 een ARPC van 49,0 EUR, een stijging met 1,7 EUR ten opzichte van het jaar voordien.

Het aantal klanten met enkel een mobiel abonnement is stabiel ten opzichte van 2023. Eind 2024 had de Residential unit voor mobiele postpaid-only een klantenbasis van 881.000 klanten voor de merken Proximus, Scarlet en Mobile Vikings samen. Deze mobile-only-klanten genereerden een ARPC van 23,0 EUR, een lichte daling (met 1,1%) ten opzichte van het jaar voordien.

Naast de hierboven beschreven omzet uit Customer Services, omvat de omzet van de Residential unit ook omzet uit toestellen, mobiele prepaid, de telecomactiviteiten in Luxemburg en Overige opbrengsten. Voor 2024 bedroeg de totale omzet uit toestellen 306 miljoen EUR, een stijging met 9,6% ten opzichte van 2023. Door de afname van de prepaidbasis van Proximus ging de omzet uit mobiele prepaid verder achteruit, met een daling van de omzet tot 28 miljoen EUR voor 2024, ten opzichte van 35 miljoen EUR in 2023. De omzet uit telecomactiviteiten van Proximus Luxembourg daalde met 1,2% op jaarbasis (2 miljoen EUR). In 2024 boekte de Residential unit van Proximus 37 miljoen EUR aan Overige opbrengsten, een daling met 9 miljoen EUR op jaarbasis.

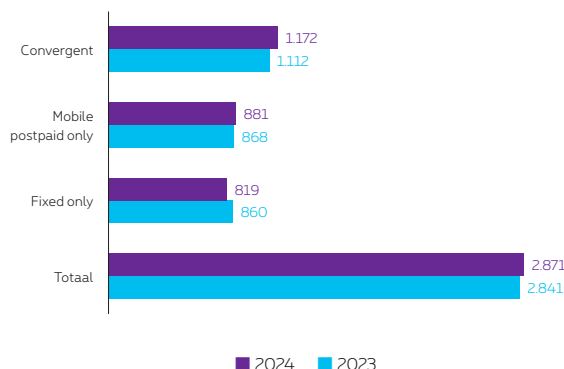
79% van de omzet uit Residential afkomstig van Customer Services



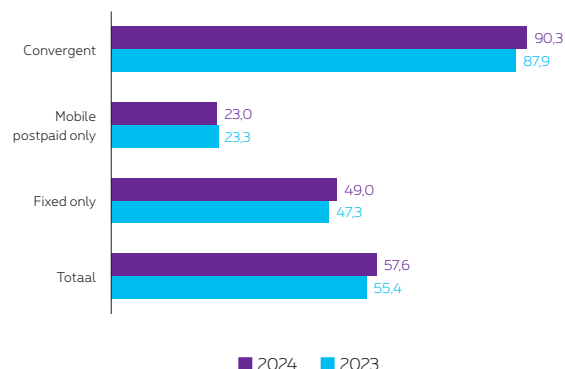
+9,0%

omzet uit convergentie

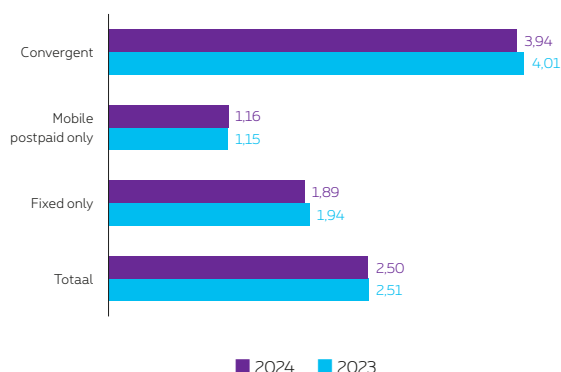
Klanten per X-play ('000)



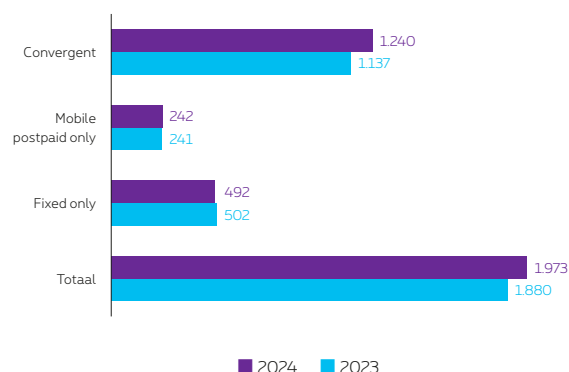
Gemiddelde omzet per klant (€)



Gemiddeld aantal RGU's per klant



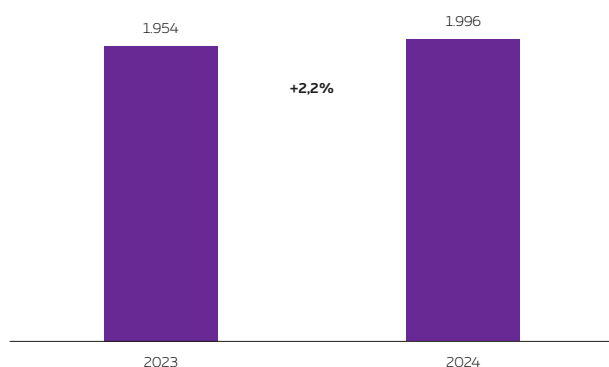
Klantenomzet (M€)



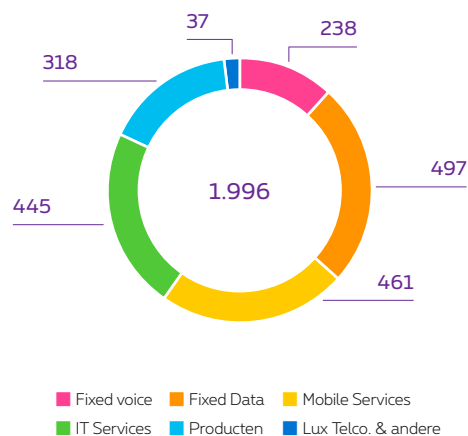
Omzet uit Business

De Business unit van Proximus genereerde een omzet van 1.996 miljoen EUR in 2024, een groei met 2,2% tegenover 2023. Deze groei werd ondersteund door een stijging van de omzet uit producten met 6,6% en een stijging van de omzet uit diensten met 1,2%. Binnen de diensten compenseerde de hogere omzet uit vaste data- en IT-diensten de daling voor mobiele diensten door de impact van het verlies van het contract met de Vlaamse overheid, en de voortdurende daling van de omzet uit vaste spraak. Voor de omzet uit producten was de groei te danken aan de sterke prestaties voor zowel toestellen als IT-apparatuur.

Omzet 2024 (M€)

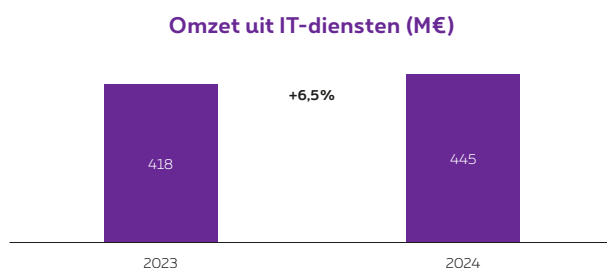


Totale omzet 2024, per product (M€)



IT-diensten

De Business unit van Proximus kende in 2024 een sterke groei van de omzet uit IT-diensten tot 445 miljoen EUR, een stijging met 6,5% op jaarbasis. Dit resultaat is deels te danken aan het initiële succes van Proximus NXT IT, een entiteit die zich specifiek richt op het ontwerpen, ontwikkelen en leveren van IT-oplossingen op maat, om beter tegemoet te komen aan de veranderende behoeften van bedrijven, terwijl ook wordt gestreefd naar een verbetering van de marges.

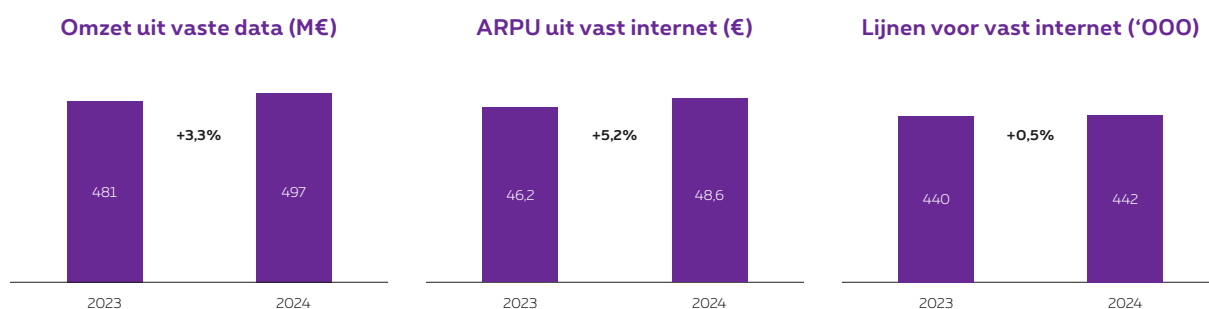


Vaste data

De omzet uit vaste datadiensten zette in 2024 zijn positieve trend verder met een stijging van 3,3% ten opzichte van het jaar voordien, tot 497 miljoen EUR.

Binnen de omzetmix voor vaste data was de omzetgroei vooral te danken aan de verdere verbetering van de omzet uit internetdiensten. Die was te verklaren door de stijging van de ARPU uit breedband tot 48,6 EUR voor 2024, een toename met 5,2% ten opzichte van het jaar voordien, vooral dankzij de prijsindexering, een verbeterde prijsdifferentiëring en een groeiend aandeel van fiber in het totale internetpark. In 2024 is de internetbasis van Business licht gestegen tot 442.000 lijnen, een aangroei met 0,5% ten opzichte van het jaar voordien.

De omzet uit dataconnectiviteit daalde licht op jaarbasis, aangezien de krimpende omzet uit traditionele diensten niet volledig werd gecompenseerd door de groei van nieuwe dataconnectiviteitsaanbiedingen, ondersteund door het groeiende point-to-point fibernetwerk van Proximus.



Mobiele diensten

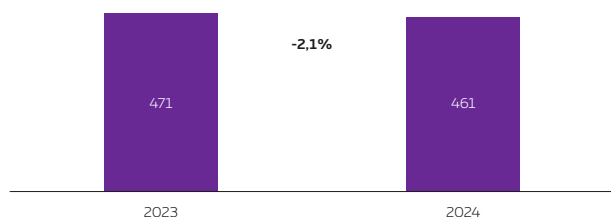
In 2024 bedroeg de omzet uit mobiele diensten van Business 461 miljoen EUR, een daling met 2,1% op jaarbasis. Proximus behield een solide mobiele klantenbasis met 1.776.000 kaarten, een daling met 32.000 postpaidkaarten over de afgelopen twaalf maanden (1,8%). Deze daling was voornamelijk het gevolg van het verlies van het contract met de Vlaamse overheid. Bovendien kende de mobiele ARPU een lichte daling met 2,2% ten opzichte van 2023.

De Business unit breidde zijn M2M-park verder uit met 102.000 extra geactiveerde M2M-kaarten over het jaar. Eind december 2024 telde de M2M-basis van Proximus 4.327.000 kaarten, een stijging op jaarbasis met 2,4%.

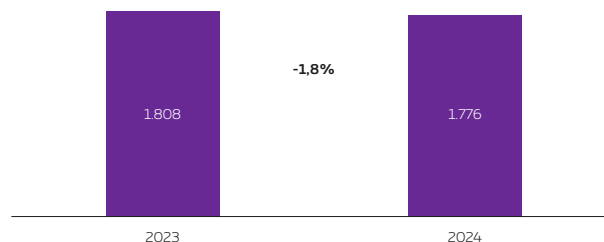
Mobiele postpaidkaarten
(inclusief M2M)

+70.000

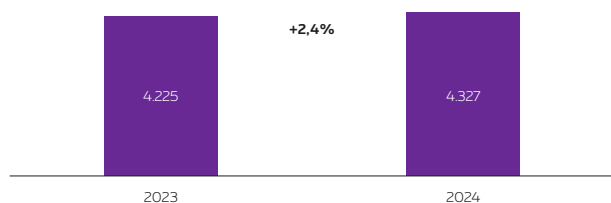
Omzet uit mobiele diensten (M€)



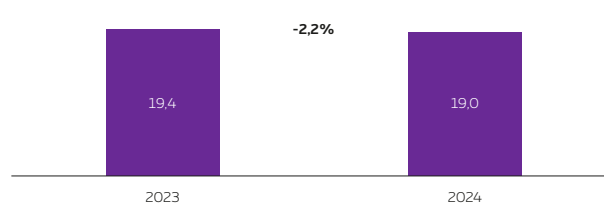
Mobiele postpaidkaarten ('000)



Machine-to-machinekaarten ('000)



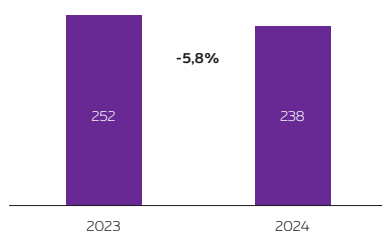
ARPU uit mobiele postpaid (€)



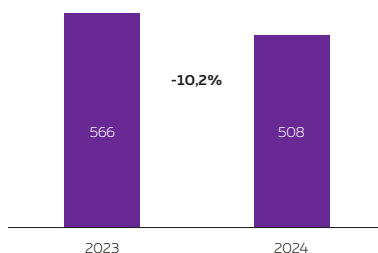
Vaste spraak

De Business unit boekte over 2024 een omzet van 238 miljoen EUR uit vaste spraak, wat neerkomt op een daling op jaarbasis met 5,8%. Deze dalende omzet werd hoofdzakelijk veroorzaakt door de verdere gestage afname van het aantal vaste spraaklijnen, met 10,2% over het jaar. Het aantal vaste spraaklijnen bij Business verminderde met 58.000 lijnen, wat resulteerde in een totale basis van 508.000 lijnen eind 2024. Deze trend weerspiegelt de verdere rationalisering door klanten van hun vastelijnaansluitingen, een lager verbruik en migraties naar VoIP-technologie. Deze effecten werden gedeeltelijk gecompenseerd door de stijging van de ARPU uit vaste spraak met 2,8%, als gevolg van inflatiegebonden prijsindexeringen, waardoor de ARPU uit vaste spraak uitkwam op 28,4 EUR.

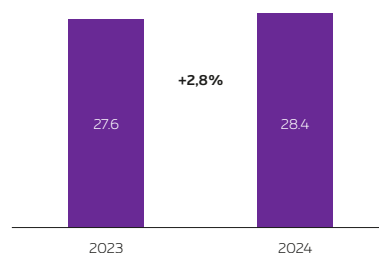
Omzet uit vaste spraak M€



Lijnen voor vaste spraak ('000)



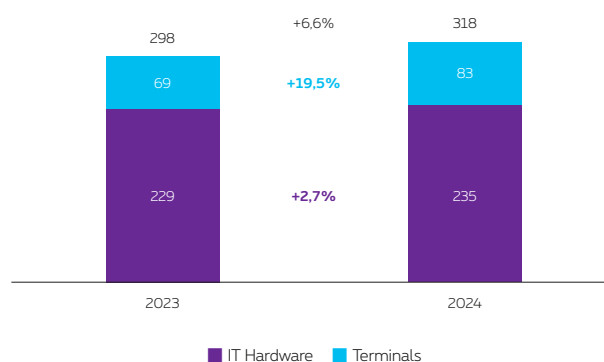
ARPU uit vaste spraak (€)



Producten

De omzet uit producten steeg in 2024 met 6,6% op jaarbasis, een toename met 20 miljoen EUR ten opzichte van 2023. Deze groei was voornamelijk te danken aan de sterke resultaten voor toestellen, die met 19,5% stegen, en een gestage groei van de omzet uit IT- hardware, met 2,7%.

Omzet uit producten (M€)

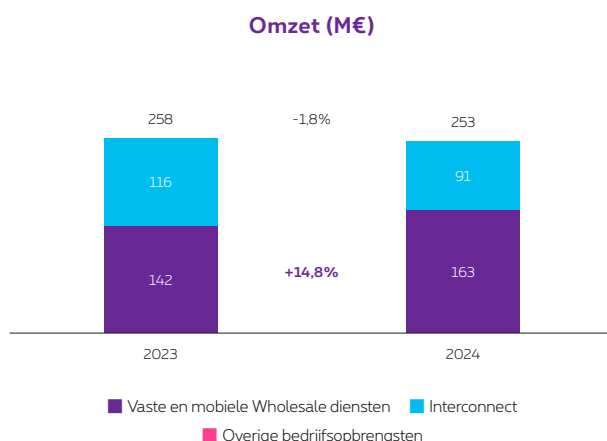


Omzet uit Wholesale

De Wholesale-activiteiten van Proximus genereerden over 2024 een omzet van 253 miljoen EUR, een daling met 1,8% (5 miljoen EUR) in vergelijking met 2023.

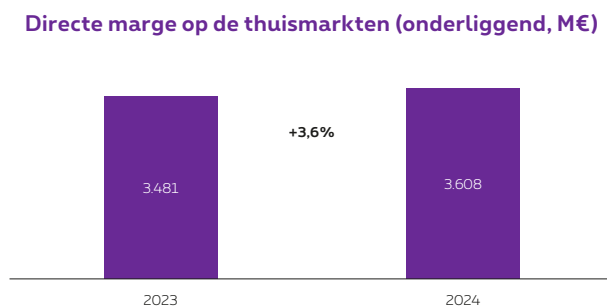
De omzetsdaling voor Wholesale was volledig toe te schrijven aan een daling met 25 miljoen EUR van de omzet uit interconnectie, zonder materieel effect op de marge. Een deel hiervan is het gevolg van de EU-verordening die de tarieven voor vaste en mobiele gespreksafgifte op 1 januari 2024 verlaagde. Het grootste deel is echter toe te schrijven aan de aanhoudende daling van het traditionele sms-verbruik, dat wordt vervangen door over-the-topapplicaties.

De omzet uit vaste en mobiele wholesalediensten steeg wel met 14,8% tot 163 miljoen EUR. Deze groei was vooral te danken aan de hogere omzet uit roaming en hogere bijdragen van diensten via MWingz en de fiber joint ventures van Proximus.



Directe marge op de thuismarkten

De activiteiten op de thuismarkten van Proximus leverden in 2024 een directe marge op van 3.608 miljoen EUR. Dit is 3,6% (126 miljoen EUR) meer dan het jaar voordien. Deze groei was te danken aan de sterke klantengroei voor de belangrijkste diensten van Proximus, waaronder internet en mobiele diensten, en werd verder ondersteund door inflatiegebonden prijsaanpassingen.



OpEx op de thuismarkten

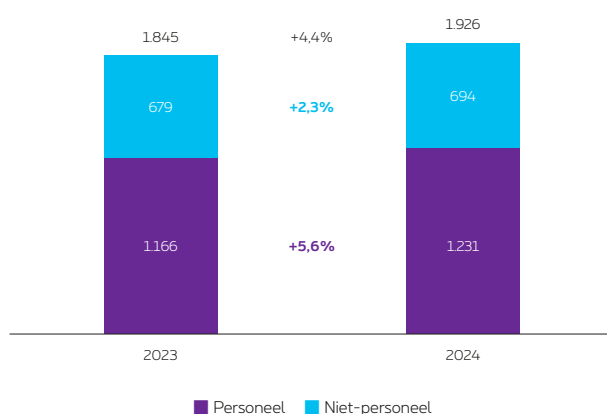
In 2024 stegen de bedrijfskosten op de thuismarkten op jaarbasis met 4,4% tot 1.926 miljoen EUR. Deze stijging was het resultaat van een aanzienlijk effect van de inflatie op de kostenbasis, hogere kosten om de klantengroei te ondersteunen – met name voor fiber – en een toename van de kosten voor de transformatieplannen. Deze stijgingen werden gedeeltelijk opgevangen door het lopende kostenefficiëntieprogramma van Proximus.

De totale personeelskosten voor het segment van de thuismarkten bedroegen 1.231 miljoen EUR, een stijging met 5,6% ten opzichte van het jaar voordien. Dit was in hoge mate te wijten aan de automatische aanpassing van de lonen aan de inflatie, waaronder twee bijkomende inflatiegebonden loonindexeringen³ van elk 2%.

Eind 2024 telde het personeelsbestand van Proximus op de thuismarkten 10.291 vte's, een daling met 66 vte's ten opzichte van de 10.358 vte's eind 2023. Deze daling was voornamelijk het gevolg van de natuurlijke uitstroom en pensioneringen, die de nieuwe aanwervingen ruim compenseerden.

De niet-personeelskosten op de thuismarkten stegen in 2024 met 2,3%, wat neerkomt op een stijging met 5 miljoen EUR op jaarbasis. Dit was voornamelijk te wijten aan de algemene effecten van de inflatie op de kosten, zoals onderhoud en huur. Bovendien stegen de klantgerelateerde kosten van Proximus op jaarbasis, in lijn met de sterke klantenaangroei van de onderneming.

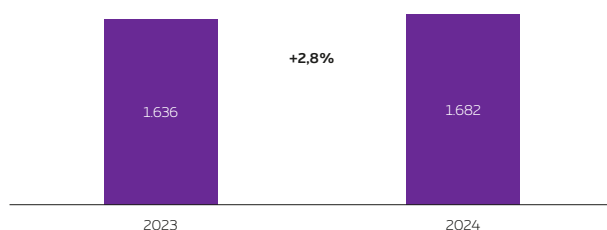
Bedrijfskosten op de thuismarkten (onderliggend, M€)



Ebitda op de thuismarkten

Proximus rapporteerde voor het segment van de thuismarkten een ebitda van 1.682 miljoen EUR in 2024, een stijging met 2,8% op jaarbasis. Deze groei was te danken aan de hogere directe marge, die de hogere kosten compenseerde. De ebitdamarge op de thuismarkten als percentage van de omzet kwam uit op 34,8%, ten opzichte van 35,1% in 2023.

Ebitda op de thuismarkten (onderliggend, M€)



³ De ambtenarenlonen in België werden automatisch aangepast aan de gestegen levensduurte op 1 december 2023 en 1 juni 2024, met telkens een verhoging van 2%.

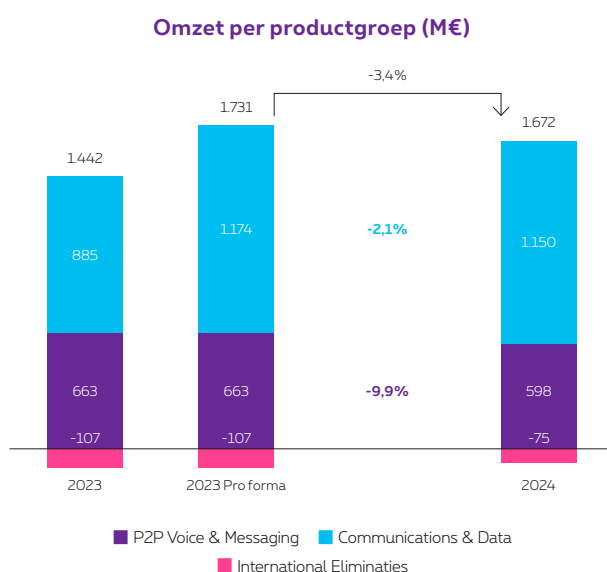
Proximus Global

Omzet Proximus Global

In 2024 rapporteerde Proximus Global een omzet van 1.672 miljoen EUR, een daling op jaarbasis met 3,4% pro forma (een stijging met 16,0% ten opzichte van onderliggende cijfers).

De omzet uit Communications & Data bedroeg 1.150 miljoen EUR, wat de daling op jaarbasis beperkte tot 2,1% pro forma (een stijging met 29,9% ten opzichte van onderliggende cijfers). Terwijl de sms-volumes voor CPaaS in de hele sector bleven dalen, slaagde Proximus Global erin een deel van dit verkeer op te vangen via omnichanneloplossingen, die sterk bleven groeien. Het segment liet ook een sterke groei zien in digitale identiteits-, mobiliteits- en IoT-diensten.

In een inherent achteruitgaande markt bedroeg de omzet uit P2P Voice & Messaging 598 miljoen EUR, een daling met 9,9% op jaarbasis als gevolg van lagere totale volumes.



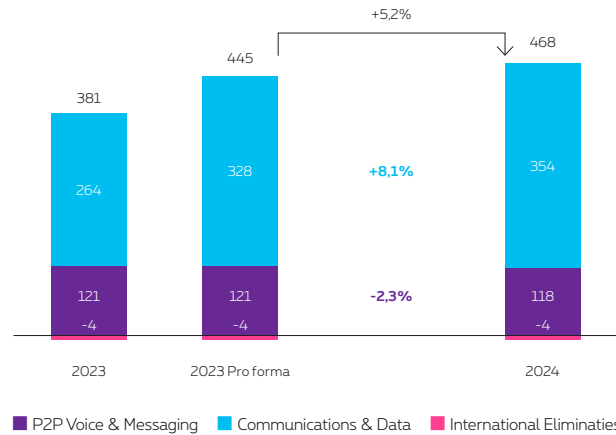
Directe marge Proximus Global

Proximus Global realiseerde een stijging van de directe marge met 5,3% bij een constante wisselkoers op pro-formabasis tot 468 miljoen EUR (een toename met 23 miljoen EUR). Inclusief wisselkoerseffecten steeg de directe marge met 5,2%. Deze sterke prestatie was te danken aan de groei van Communications & Data-diensten. Ten opzichte van onderliggende cijfers bedroeg de groei inclusief wisselkoerseffecten 22,7%.

In 2024 rapporteerde Proximus Global een directe marge van 354 miljoen EUR voor Communications & Data-diensten, een stijging met 8,1% op pro-formabasis en met 34,1% ten opzichte van onderliggende cijfers. Deze sterke prestatie was te danken aan bijdragen van bijna alle productlijnen binnen Communications & Data. In de CPaaS-productgroep slaagde Proximus erin een deel van het verkeer terug te winnen dat was verschoven van CPaaS-sms, met een groei van 2,3% op pro-formabasis, naar CPaaS-omnichannel, en zo een solide groei voor zijn omnichannelaanbod te realiseren. Daarnaast lieten de digitale identiteitsdiensten sterke resultaten optekenen, met een hogere directe marge dankzij de groei van Phone ID.

In 2024 boekte Proximus Global een directe marge van 118 miljoen EUR voor P2P Voice & Messaging, een daling op jaarbasis met 2,3% pro forma. De afname was het gevolg van de verdere achteruitgang van traditionele spraakproducten, die niet volledig werd gecompenseerd door andere legacy en capaciteit.

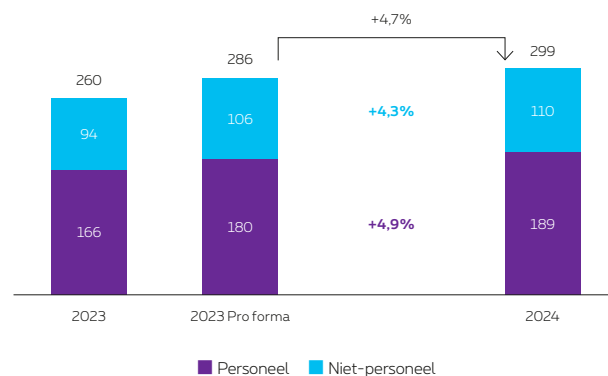
Directe marge (M€)



OpEx Proximus Global

De OpEx van Proximus Global steeg op jaarbasis met 4,7% pro forma en kwam uit op 299 miljoen EUR in 2024. De stijging van de OpEx voor personeel werd voornamelijk veroorzaakt door blootstelling aan markten met hoge inflatie, zoals India, hoewel dit gedeeltelijk werd beperkt door kostensynergieën.

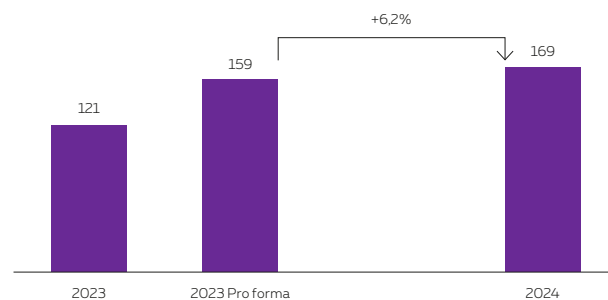
OpEx (M€)



Ebitda Proximus Global

Proximus Global rapporteerde een ebitda van 169 miljoen EUR voor 2024, een stijging op jaarbasis met 6,2% pro forma en 39,2% ten opzichte van onderliggende cijfers voor 2023. Dit was te danken aan een sterke groei van de directe marge voor Communications & Data en kostensynergieën, die in de loop van het jaar hun vruchten begonnen af te werpen.

Onderliggende EBITDA (M€)



Definities

A2P: staat voor 'Application to Person'-berichten.

Aangepaste netto financiële positie: is de netto financiële positie uitgezonderd leaseschulden.

Aangepaste vrije kasstroom: vrije kasstroom aangepast om fusies en overnames en transactiekosten in verband met fusies en overnames uit te sluiten.

Aanpassingen (omzet/ebitda):

- **de leaseafschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen in de bedrijfskosten**, met uitzondering van leaseovereenkomsten die als financiële lease worden geclassificeerd op basis van de criteria die volgens IFRS 16 op een verhuurder van toepassing zijn;
- **transformatie:** kosten van transformatieprogramma's voor het personeel, het effect van regelingen in het kader van plannen voor vergoedingen na uitdiensttreding met een impact op de begunstigten, of vooraf geïdentificeerde materiële (*) eenmalige projecten (zoals rebrandingkosten);
- **overnames, fusies en desinvesteringen:** winsten en verliezen uit de verkoop van gebouwen of geconsolideerde ondernemingen, transactiekosten in het kader van fusies en overnames, de uitgestelde aankoopprijs bij fusies en overnames en waardeverminderingen op goodwill;
- **geschillen/regelgeving:** materiële* financiële impact van geschillendossiers, boetes en strafbepalingen, en van wetswijzigingen (eenmalige impact m.b.t. voorgaande jaren).

* De drempel voor materialiteit wordt bereikt wanneer een individuele impact meer dan 5 miljoen EUR bedraagt. Er wordt geen drempel gebruikt voor aanpassingen in een volgend kwartaal als de drempel werd bereikt in een vorig kwartaal.

ARPC: gemiddelde onderliggende omzet per (residentiële) klant.

ARPU: gemiddelde omzet per klant.

ARPU uit internet (Business): 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.

ARPU uit Mobile (Business): de maandelijkse ARPU verwijst naar de totale omzet uit mobiele diensten (excl. M2M- en netwerkdiensten), gedeeld door het gemiddelde aantal actieve kaarten voor die periode, gedeeld door het aantal maanden van diezelfde periode.

Business: unit die zich richt op de professionele markt, inclusief grote, middelgrote en kleine ondernemingen (inclusief ondernemingen met minder dan 10 werknemers).

CapEx: dit stemt overeen met de verwerving van immateriële en materiële vaste activa, installaties en uitrustingen, exclusief rechten op gebruik van activa (leasing).

Communications & Data: een van de twee grote productgroepen binnen Proximus Global, samen met P2P Voice & Messaging. Communications & Data omvat CPaaS, DI, mobiliteit, cloudcommunicatie en Internet of Things (IoT).

Convergentieratio: convergente residentiële klanten nemen zowel vaste als mobiele diensten af bij Proximus. De convergentieratio geeft het percentage convergente klanten weer op het totale aantal klanten met multiplay.

CPaaS: Communications Platform as a Service is een cloudgebaseerd leveringsmodel waarmee organisaties realtime communicatiemogelijkheden, zoals spraak, video en messaging, kunnen toevoegen aan bedrijfsapplicaties door het inzetten van API's (Application Programming Interface).

Digital Identity: omvat DI-, Phone ID- en DI score-producten.

Directe marge: het resultaat van de verkoopkosten in mindering gebracht van de omzet, uitgedrukt als absolute waarde of als % van de omzet.

Domestic: segment gedefinieerd als de Proximus Groep exclusief BICS, Telesign en eliminaties.

Ebit: Earnings Before Interest and Taxes; stemt overeen met de ebitda verminderd met afschrijvingen en waardeverminderingen.

Ebitda: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization; stemt overeen met de omzet verminderd met de verkoopkosten en de personeels- en niet-personeelskosten.

Fixed Data Services (Business): totale omzet uit vaste data, bestaande uit breedband, dataconnectiviteit (inclusief Explore-oplossingen en SD-WAN) en televisie.

Fixed Voice-park: PSTN-, ISDN- en IP-lijnen. Specifiek voor Business omvat dit ook het aantal Business-trunklijnen (oplossing voor de integratie van spraak- en dataverkeer op één datanetwerk).

Fixed Voice Services (Business): totale omzet uit toegangslijnen en verkeer voor vaste spraak, alsook vaste telefoniesystemen die bij de klant zijn geïnstalleerd of vanuit de cloud worden bediend.

Gerapporteerde omzet: komt overeen met de TOTALE opbrengsten.

Internetpark: ADSL-, VDSL- en fiberlijnen. Voor Residential omvat dit ook Scarlet en Mobile Vikings.

Luxemburg Telco: inclusief vaste en mobiele diensten, toestellen en overige.

M2M: machine-to-machine-kaarten.

Mobiele kaarten: 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.

Mobile-only (Residential): verwijst naar mobiele postpaid waarbij geen andere recurrente abonnementen worden genomen. Mobiele prepaid valt niet onder de omzet uit Customer Services, maar wordt afzonderlijk gerapporteerd.

Multiplayklant: twee of meer plays, niet noodzakelijk in een pack.

Netto financiële positie: verwijst naar 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 leaseschulden. De netto financiële positie omvat niet de 'andere kortlopende en langlopende rentedragende schulden'.

Netwerkdiensten (Business): richt zich op het optimaliseren van de interactie tussen Enterprise-klanten en hun stakeholders, waarvoor de omzet losstaat van het aantal postpaidkaarten.

Niet-personeelskosten: alle bedrijfskosten, exclusief personeelskosten, en exclusief afschrijvingen en waardeverminderingen.

Omzet uit IT-diensten (Business): Information Technology (IT) Services, waaronder Managed, Integration en Consultative Services, die gebruikers in staat stellen informatie te raadplegen, op te slaan, door te geven en te bewerken, met behulp van unified communications, computers, alsook de nodige bedrijfssoftware, middleware, opslag en audiovisuele systemen. De IT-oplossingen van Proximus omvatten, maar zijn niet beperkt tot, Security-, Cloud-, Smart Network-, Advanced Workplace- en Smart Mobility-oplossingen. Deze omzet omvat ook de recurrente verkoop van apparatuur ter ondersteuning van deze diensten.

Omzet uit IT-producten (Business): omzet uit eenmalige IT-producten (boxen, hardware) of eenmalige licenties, met eigendomsoverdracht naar de klant.

Omzet uit mobiele diensten (Business): totale omzet uit mobiele diensten, waaronder traditionele mobiele diensten, die gebruikmaken van de mobiele netwerkconnectiviteit, alsook IoT (inclusief M2M) en Next Generation Communication (inclusief netwerkdiensten en nieuwe innovatieve oplossingen).

Onderliggend: verwijst naar de omzet en ebitda (totale winst en bedrijfswinst vóór afschrijvingen) gecorrigeerd voor de ebitda-aanpassingen om de lopende bedrijfsprestaties goed te kunnen evalueren.

Overige bedrijfsopbrengsten: dit verwijst naar opbrengsten afkomstig van, bijvoorbeeld, terugbetalingen wegens schade, personeel, verzekeringen, opbrengsten uit verkoop, enz.

P2P Voice & Messaging: een van de twee grote productgroepen binnen Proximus Global, samen met Communications & Data. P2P Voice & Messaging omvat spraak, capaciteit, andere legacy en P2P MMS.

Personeelskosten: kosten die betrekking hebben op de eigen medewerkers (interne personeelskosten en pensioenen), alsook op de externe medewerkers.

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.

Proximus Global: omvat de internationale filialen van de Proximus Groep: Route Mobile, BICS en Telesign.

Residential: unit die zich richt op de residentiële markt, inclusief de Customer Operations-unit.

Revenue-Generating Unit (RGU): een klant met vast internet en 2 mobiele postpaidkaarten wordt bijvoorbeeld beschouwd als een 2-playklant met 3 RGU's.

Toestellen: komt overeen met de toestellen voor vaste spraak, data, mobiele toepassingen en bijbehorende accessoires. Dit is exclusief PABX'en, IT-producten en CPE voor televisie.

Totale churn voor X-play op jaarbasis: een schrapping van een klant gebeurt pas wanneer de klant al zijn plays heeft geschrapt.

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).

Verkoopkosten: de kosten voor de aankoop van materialen en diensten die rechtstreeks aan de omzet zijn gelinkt.

Vrije kasstroom: dit is de kasstroom vóór financieringsactiviteiten en na leasebetalingen (sinds 2019).

Wholesale: unit die zich richt op de telecom-wholesalemarkt, met inbegrip van andere telecomoperatoren (waaronder MVNO's) en ISP's.

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.

X-play: het totaal van singleplay (1-play) en multiplay (2-play + 3-play + 4-play).

Het Proximus-aandeel

Notering van het aandeel

Beurs	First Market of Euronext Brussels
Ticker	PROX
ISIN-code	BE0003810273
Bloomberg-code	PROX BB
Nasdaq-code	PROX-EB
Reuters-code	PROX.BR

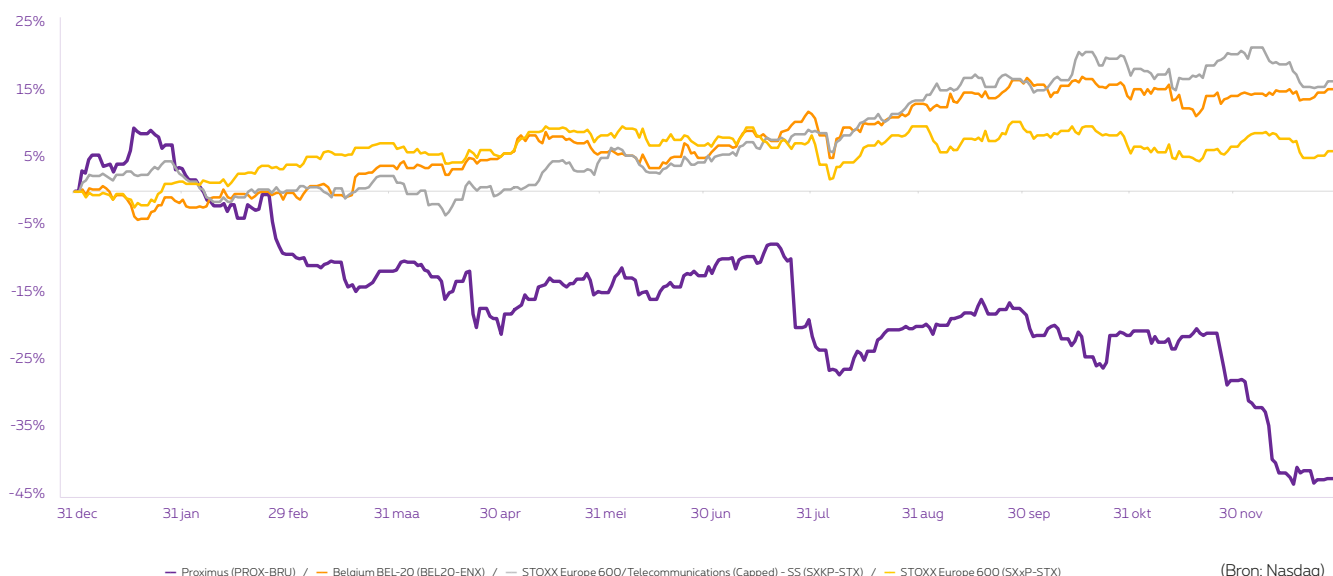
Prestatie van het Proximus-aandeel in 2024

Proximus sloot 2024 af op 5,025 EUR, of 41% lager dan de laatste slotkoers van 2023 – Hoge investeringen in fiber en bezorgdheid over een nieuwe speler op de markt zorgden voor aanzienlijke druk op het Proximus-aandeel.

Het jaar begon positief, want het Proximus-aandeel presteerde in januari beter dan de markt, mede door de anticipatie op de jaarresultaten en de nieuwe vooruitzichten. Ondanks deze sterke start daalde de koers van het aandeel echter scherp na de publicatie van de resultaten over het volledige jaar 2023, doordat de bezorgdheid over de concurrentie en de verwachtingen van investeerders het marktsentiment drukten.

Tussen eind februari en juli herstelde de koers van het aandeel zich, als reactie van de markt op de vooruitgang in de fiberuitrol en de sterke resultaten voor het eerste kwartaal. In deze periode presteerde Proximus beter dan de rest van de telecomsector, wat getuigde van optimisme over zijn langetermijnstrategie.

Evolutie van de koers van het Proximus-aandeel in 2024 vs. 3 indices (herberekend op procentbasis)



De resultaten over het tweede kwartaal brachten nieuwe uitdagingen met zich mee, met een forse daling van de koers van het Proximus-aandeel na de overname van het belang van EQT in Fiberklaar, wat leidde tot een hogere CapExverwachting voor Proximus.

Omdat de strategische focus van Proximus duidelijk bleef, kon de koers van het aandeel enigszins opveren in de daaropvolgende maanden. De verkoop van strategische activa, waaronder de datacenters en de zendmasten in Luxemburg, droeg bij aan het voorzichtige optimisme.

Tegen het einde van het jaar keerde de volatiliteit terug na de lancering van Digi op de Belgische markt midden december, waardoor de concurrentiedruk verder verhoogde. Proximus herbenadrukte dat de komst van Digi was voorzien in zijn plannen en dat het bedrijf goed voorbereid is, met sterke residentiële merken en een winnende strategie.

Kerncijfers over het Proximus-aandeel

Informatie over het aandeel	2015	2016	2017	2018 IFRS15	2019 IFRS16	2020	2021	2022	2023	2024
Hoogste koers	35,67	31,74	32,81	28,10	28,17	27,12	19,16	18,65	9,85	9,32
Laagste koers	27,93	25,31	26,42	19,31	21,96	15,01	15,95	8,474	6,42	4,81
Slotkoers op 31 december	30,00	27,36	27,35	23,62	25,52	16,21	17,14	8,996	8,51	5,025
Jaarlijks verhandeld volume (aantal aandelen)	179.825.076	157.368.090	147.754.799	169.849.252	168.509.614	206.692.812	199.060.570	259.157.567	225.296.344	106.112.013
Gemiddeld verhandeld volume per dag (aantal aandelen)	702.442	612.327	579.431	650.763	660.822	804.252	774.555	1.008.395	883.515	417.887
Aantal uitstaande aandelen	322.003.751	322.637.103	322.638.989	322.703.817	322.982.509	322.690.026	322.741.364	322.392.507	322.623.702	322.461.674
Gewogen gemiddeld aantal uitstaande aandelen	321.767.821	322.317.201	322.777.440	322.649.917	322.918.006	322.752.015	322.751.990	322.552.465	322.442.197	322.573.717
Marktkapitalisatie op 31 december (in € miljard) ¹	9,66	8,83	8,82	7,62	8,24	5,23	5,53	2,90	2,75	1,62
Kerncijfers per aandeel - op gerapporteerde basis										
EBITDA	5,12	5,38	5,49	5,56	5,19	5,95	5,66	5,66	5,54	6,04
Nettowinst ²	1,50	1,62	1,62	1,58	1,16	1,75	1,37	1,40	1,11	1,39
Prijs/winst ratio op 31 december ³	20,03	16,86	16,90	15,00	22,09	9,27	12,48	6,43	7,67	3,63
Gewoon dividend (bruto) ⁴	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,70	0,70	0,70	0,70	0,10
Interimdividend (bruto)	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
Bruto dividendrendement ³	5,00%	5,48%	5,48%	6,35%	5,88%	7,40%	7,00%	13,34%	14,10%	11,94%
Kerncijfers per aandeel - op onderliggende basis										
EBITDA	5,38	5,57	5,65	5,78	5,79	5,69	5,49	5,54	5,45	5,74
Winst per aandeel	1,68	1,71	1,72	1,71	1,76	1,75	1,38	1,50	1,26	1,34
Prijs/winst ratio op 31 december	17,87	15,96	15,92	13,78	14,51	9,25	12,44	6,00	6,75	3,75

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

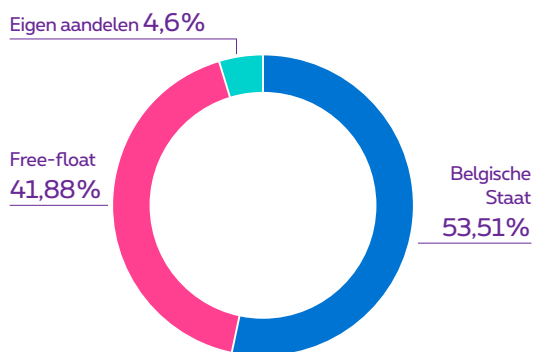
De grootste aandeelhouder van Proximus is de Belgische Staat, die 53,51% van de aandelen van het bedrijf bezit via de Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij (SFPIM). Eind 2024 hield Proximus 4,60% van zijn eigen aandelen aan. De free-float vertegenwoordigde 41,88% of bijna 142 miljoen aandelen. Ongeveer 54% ervan was in handen van institutionele aandeelhouders.

Proximus' grootste institutionele aandeelhouders zijn vooral gevestigd in de Verenigde Staten en de Benelux, alsook in Scandinavië en het Verenigd Koninkrijk.

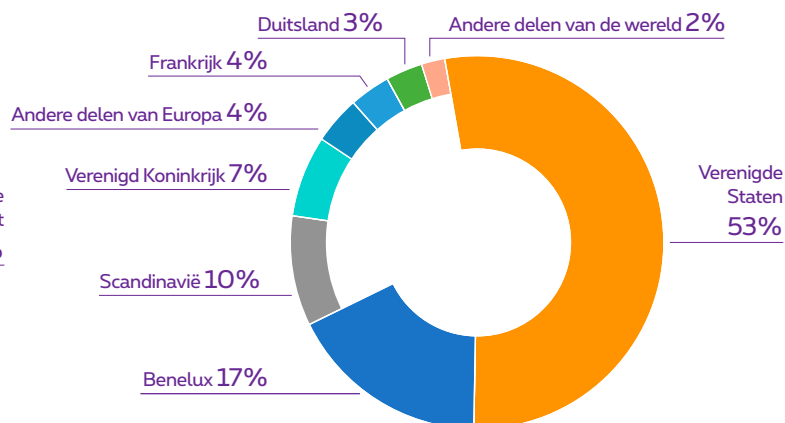
Aandeelhouderschap van Proximus - 31 december 2024

	Aantal aandelen	% aandelen	% stemrecht	% dividendrecht	Aantal aandelen met stemrecht	Aantal aandelen met dividendrecht
Belgische Staat	180.887.569	53,51%	56,10%	55,98%	180.887.569	180.887.569
Proximus eigen aandelen	15.563.461	4,60%	0,00%	0,21%	0	693.702
Free-float	141.574.105	41,88%	43,90%	43,81%	141.574.105	141.574.105
waarvan Carraun Telecom Holdings Limited	20.300.000	6,01%	6,30%	6,12%	20.300.000	20.300.000
Totaal	338.025.135	100,00%	100,00%	100,00%	322.461.674	323.155.376

Proximusaandeelhoudersstructuur



Institutionele aandelen per locatie



Bron: Aandeelhoudersanalyse november 2024

% geïdentificeerde institutionele aandeelhouders -

Nasdaq

Evolutie van de eigen aandelen

Einde periode 2023	15.401.433
Wijzigingen door liquiditeitscontract	244.737
Aandelenaankoopplan met korting	82.709
Einde periode 2024	15.563.461

Eind 2024 had Proximus 15.563.461 eigen aandelen in bezit, wat neerkomt op 4,60% van het totale aantal aandelen. In de loop van 2024 werden 82.709 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 14.869.759 eigen aandelen waaraan geen dividendrechten zijn verbonden en 693.702 eigen aandelen met dividendrechten.

De Belgische wet verbiedt een onderneming meer dan 20% van haar uitstaande aandelenkapitaal aan te houden.

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 2024 meldden The Goldman Sachs Group, Inc en de Belgische Staat (de Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij van België - SFPIM) dat ze de onderstaande wijzigingen in hun participatie in Proximus hadden doorgevoerd.

Voor zover Proximus weet, zijn er geen andere aandeelhouders die op 31 december 2024 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

¹ Voor meer informatie, zie het Bezoldigingsverslag.

Datum waarop de drempel werd overschreden	Datum van kennisgeving	Kennisgever	Reden van kennisgeving	Stemrechten		Totaal incl. 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
16/12/2024	18/12/2024	The Goldman Sachs Group, Inc.	>7,5%	2.158.076	0,64%	26.230.796	7,76%
6/12/2024	12/12/2024	The Goldman Sachs Group, Inc.	>7,5%	3.182.643	0,92%	31.276.566	9,25%
29/11/2024	5/12/2024	The Goldman Sachs Group, Inc.	>7,5%	5.353.218	1,58%	28.527.725	8,44%
10/09/2024	16/09/2024	The Goldman Sachs Group, Inc.	>7,5%	2.258.084	0,67%	25.520.837	7,55%
28/08/2024	3/09/2024	The Goldman Sachs Group, Inc.	<7,5%	1.624.532	0,48%	25.321.982	7,49%
27/05/2024	30/05/2024	The Goldman Sachs Group, Inc.	>7,5%	1.509.415	0,45%	26.797.775	7,93%
23/05/2024	28/05/2024	The Goldman Sachs Group, Inc.	>7,5%	1.550.360	0,46%	27.088.340	8,01%
22/05/2024	28/05/2024	The Belgian State	>55%	196.482.202	58,13%		58,13%
17/05/2024	23/05/2024	The Goldman Sachs Group, Inc.	>7,5%	1.509.415	0,45%	26.998.386	7,99%
6/05/2024	10/05/2024	The Goldman Sachs Group, Inc.	>7,5%	1.510.062	0,45%	26.639.957	7,88%
26/04/2024	3/05/2024	The Goldman Sachs Group, Inc.	>7,5%	2.214.680	0,66%	31.557.946	9,34%
23/04/2024	29/04/2024	The Goldman Sachs Group, Inc.	>3%	10.627.624	3,14%	31.394.024	9,29%
22/04/2024	26/04/2024	The Goldman Sachs Group, Inc.	>7,5 %	5.800.301	1,72%	31.377.038	9,28%
18/04/2024	24/04/2024	The Goldman Sachs Group, Inc.	>7,5 %	4.013.970	1,19%	27.087.632	8,01%
11/01/2024	16/01/2024	The Goldman Sachs Group, Inc.	<7,5%	1.279.778	0,38%	24.845.257	7,35%

Vergoeding van de aandeelhouders

Dividendbeleid

Met 2024 sloot Proximus zijn tweede jaar van bold2025 af, een strategie die een ambitieus pad uitzet voor toekomstige groei en waardecreatie voor de Proximus Groep, verdere investeringen in het beste gigabitnetwerk in België, een verbeterde klantenervaring, producten en diensten van de volgende generatie, en verdere internationale groei. Tegelijk wordt de noodzaak vooropgesteld om een gezonde financiële positie te behouden.

In lijn met het beleid inzake de winstuitkering aan de aandeelhouders dat werd aangekondigd op zijn Capital Markets Day van 16 januari 2023, zal Proximus over de resultaten van 2024 en 2025 zijn dividend terugbrengen tot 0,60 EUR per aandeel. Het herziene, duurzame dividend houdt rekening met alle gekende macro-economische en inflatiegebonden invloeden en met de verwachte veranderingen in de marktstructuur.

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 fusies en overnames, met een duidelijke focus op waardecreatie. Dit omvat tevens het bevestigen van de geschikte niveaus van uitkeerbare reserves.

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.

Dividend over het resultaat van 2024

Op 27 februari 2025 heeft de Raad van Bestuur de beslissing goedgekeurd om aan de Algemene Vergadering van 16 april 2025 voor te stellen om een brutodividend van 0,60 EUR per aandeel te betalen over het resultaat van 2024, waarvan 0,50 EUR per aandeel als interim-dividend werd betaald in december 2024.

Na goedkeuring door de Algemene Vergadering zal het gewone dividend van 0,10 EUR per aandeel worden uitgekeerd op 25 april 2025, met als registratiedatum 24 april 2025 en als ex-dividenddatum 23 april 2025.

Dat brengt het totale aangekondigde dividend over het resultaat van 2024 op 194 miljoen EUR.

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 2024 heeft Proximus verschillende roadshows met het topmanagement georganiseerd. Daarnaast nam Proximus deel aan diverse grote 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: proximus.com/investors.

Financiële kalender²

16 april 2025	Algemene Vergadering (AV)
17 april 2025	Start van de stille periode vóór de resultaten van Q1 2025
25 april 2025	Dividenduitkering (goed te keuren door de AV)
09 mei 2025	Aankondiging resultaten Q1 2025
14 juli 2025	Start van de stille periode vóór de resultaten van Q2 2025
25 juli 2025	Aankondiging resultaten Q2 2025
15 oktober 2025	Start van de stille periode vóór de resultaten van Q3 2025
07 november 2025	Aankondiging resultaten Q3 2025

² Opmerking: deze data kunnen nog worden gewijzigd.

Risicobeheersverslag

Elke activiteit van de Proximus Groep is blootgesteld aan verschillende risico's die een impact kunnen hebben op de financiële prestaties van de Groep. Proximus heeft een methodologie voor risicobeheer ingevoerd die de ISO 31000- richtlijnen voor risicobeheer volgt. Het risicobeheerssysteem van Proximus heeft als doel risico's en opportuniteiten in verschillende domeinen te identificeren en te evalueren, en wanneer mogelijk ze te beheren of te mitigeren tot een aanvaardbaar niveau van restrisico om de activa van de Groep te vrijwaren en zijn financiële slagkracht en reputatie te beschermen.

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 de geconsolideerde jaarrekening.

De ondernemingsrisico's, de operationele risico's en de risico's m.b.t. rapportering worden hieronder in detail beschreven. Dit is echter geen exhaustieve analyse van alle potentiële risico's waarmee Proximus geconfronteerd kan worden.

Duurzaamheidsrisico's en de impact die ze kunnen hebben op mensen, de samenleving en het milieu, worden gerapporteerd in de Duurzaamheidsverklaring: 'Dubbele materialiteitsbeoordeling'.

Bedrijfsrisico's

Het **Enterprise Risk Management** (ERM) van de Proximus Groep vormt een gestructureerd kader voor het identificeren, evalueren van, reageren op en rapporteren van strategische en bedrijfsrisico's. Deze risico's betreffen potentieel ongunstige gebeurtenissen of omstandigheden die een aanzienlijke impact kunnen hebben op het bereiken van de strategische doelstellingen van Proximus.

Het ERM is geïntegreerd in de jaarlijkse strategische planningscyclus van Proximus. Om de twee jaar wordt een identificatie- en prioriteringsproces uitgevoerd. Dit proces volgt een bottom-up aanpak en omvat grondige deskresearch, diepgaande interviews en enquêtes bij het management en vakexperten. Alle materiële risico's en opportuniteiten worden geprioriteerd op basis van potentiële impact en waarschijnlijkheid, rekening houdend met kwantitatieve en/of kwalitatieve aspecten.

Elk lid van de Proximus Leadership Squad (PLS) is eigenaar van een subset van geprioriteerde risico's en identificeert de belangrijkste interne stakeholders die verantwoordelijk zijn voor de opvolgmaatregelen.

De prioritering en behandeling van de risico's wordt minimaal één keer per jaar herzien, of telkens wanneer de context verandert. Het ERM-rapport, dat een overzicht geeft van de belangrijkste risico's en hun respectieve behandelingsplannen, wordt besproken en gevalideerd door de PLS (meer informatie hierover is te vinden in de 'Verklaring van deugdelijk bestuur'). Vervolgens worden de belangrijkste bevindingen en resultaten onderzocht door de Raad van Bestuur.

Van de risico's die bij de laatste ERM-oefening werden geïdentificeerd, kregen de volgende **risicocategorieën** prioriteit:

- inkomsten genereren uit investeringen in fiber;
- internationale groei van de Proximus Groep;
- menselijk kapitaal: talent aantrekken, behouden en ontwikkelen;
- evolutie van het bedrijfsmodel en kostenbeheersing;
- concurrentiedynamiek op de Belgische telecommarkt - residentiële markt;
- concurrentiedynamiek op de Belgische ICT-markt - bedrijvenmarkt;
- regelgevende en juridische risico's;
- belangen van aandeelhouders op één lijn brengen.

Inkomsten genereren uit investeringen in fiber

Fiber wordt algemeen erkend als de superieure en meest toekomstzekere technologie voor vaste connectiviteit. Fiber biedt niet alleen de hoogste download- en uploadsnelheden en een lage latency, het is ook zeer betrouwbaar en veilig. Proximus heeft de ambitie om 100% van de gebouwen in België te voorzien van een gigabitnetwerk met een maximale fiberdekking, om:

- de huidige en toekomstige klantenbehoeften (afstandswerken, geconnecteerde woningen, video's van de volgende generatie, gaming, enz.) te ondersteunen en de ARPU op te drijven;
- zijn aandeel op de residentiële en de bedrijvenmarkt te behouden en ook te vergroten;
- nieuwe opportuniteiten aan te trekken op de wholesalemarkt;
- het bedrijfsmodel te vereenvoudigen en de bedrijfskosten te verlagen door de verkoop van diensten gebaseerd op kopertechnologie te stoppen en koper uiteindelijk uit te faseren binnen – maximaal – vijf jaar na de uitrol van fiber in een bepaald gebied.

Als een deel van deze voordelen niet wordt gerealiseerd, kunnen de omzet en de winstgevendheid van Proximus daar aanzienlijk onder lijden.

De voorbije jaren heeft Proximus zijn investeringen in een versnelde uitrol van een volledig open en niet-discriminerend performant fibernetwerk fors verhoogd, met de mogelijkheid om fibersystemen gezamenlijk te gebruiken met concurrenten en zo het gebruik van het netwerk te maximaliseren. Proximus focust met zijn standalone gigabitfibernetwerk de gebieden met de hoogste bevolkingsdichtheid. In 2021 richtte Proximus de joint ventures Fiberklaar (in Vlaanderen) en Unifiber (in Wallonië) op, om met hun respectievelijke ervaren industriële en financiële partners EQT Infrastructure en Eurofiber de uitrol van fiber uit te breiden naar gebieden met een gematigde bevolkingsdichtheid. In juli 2024 verwierf Proximus de volledige eigendom over Fiberklaar, om de strategische autonomie en de flexibiliteit van Proximus te vergroten bij de uitrol van fiber in Vlaanderen. In de Duitstalige Gemeenschap, een regio met een typisch zeer lage bevolkingsdichtheid, hebben Proximus, Ethias en de regering van de Duitstalige Gemeenschap GOfiber opgericht, een publiek-privaat partnerschap en joint venture die tegen eind 2026 fiber tot in de Duitstalige gemeenten zal brengen.

Eenmaal buiten de stadscentra lopen de aanlegkosten op, waardoor de uitrol van fibernetwerken economisch gezien moeilijker wordt. Hoewel Proximus in België het grootste FTTH-netwerk (Fiber-to-the-Home) heeft, kan de uitrol van concurrerende FTTH-netwerken een negatieve impact hebben op de rentabiliteit van de investeringen van Proximus, doordat ze druk zetten op zowel de groot- als kleinhandelsprijzen, waardoor prijsdifferentiatie moeilijker wordt en er een grotere differentiatie nodig is tussen de aanbiedingen. Telenet en Fluvius hebben Wyre, een gezamenlijk infrastructuurbedrijf, opgericht met de bedoeling om tegen 2038 78% van alle woningen in Vlaanderen en delen van Brussel van fiber (FTTH) te voorzien. De uitrol van Wyre begon in de zomer van 2023. Ook Orange Belgium heeft aangekondigd dat het tegen 2040 tot 66% dekking wil bereiken in Wallonië en Brussel, en 75% van de nationale voetafdruk. Digi lanceerde in december 2024 een fiberaanbod dat beperkt is tot een aantal Brusselse voorsteden, maar het wil zijn fibernetwerk snel uitbreiden en mikt binnen twee jaar op twee miljoen huishoudens.

Proximus, Wyre, Telenet en Fiberklaar hebben een intentieverklaring ondertekend om mogelijk samen te werken aan de uitrol van glasvezelnetwerken in Vlaanderen, met als doel de toegang tot supersnelle gigabitnetwerken te verbeteren. De samenwerking heeft als doel om de uitrol van glasvezelnetwerken in Vlaanderen te versnellen, zodat meer consumenten toegang krijgen tot snelle gigabitnetwerken, terwijl de civiele werken worden verminderd. De realisatie van de samenwerking is afhankelijk van het bereiken van een definitieve overeenkomst, het verkrijgen van regelgevende en antitrustgoedkeuringen en het garanderen dat er geen nadelige regelgevende gevolgen zijn.

Het opschalen van zowel het aantal fiberactiveringen als de fiberuitrol kan een uitdaging vormen op een krappe arbeidsmarkt (zie ook 'Menselijk kapitaal: talent aantrekken, behouden en ontwikkelen' hieronder). De uitrol van andere infrastructuurwerken kan een negatieve impact hebben op de beschikbare capaciteit voor Proximus. Als we er niet in slagen het juiste talent te behouden, kan dat ook leiden tot vertragingen bij de uitrol en de activering. Dit kan op zijn beurt de timing van het realiseren van voordelen en de uitrolkosten negatief beïnvloeden. Proximus en zijn partners nemen verschillende maatregelen om dit risico te beperken: overheveling van vaardigheden van koper naar fiber, capaciteitsuitbreiding via outsourcingpartners en door bijscholing van onze huidige

medewerkers, structurele vermindering van de werklast via zelfinstallatie en afvlakking van de seizoenschommelingen via proactieve migraties.

Moeilijkheden om de nodige vergunningen te verkrijgen van de gemeenten of kwaliteits- en complianceproblemen bij de werken kunnen de uitrol vertragen. Het management van Proximus legt sterk de nadruk op kwaliteitsnormen en compliance, zowel standalone als bij de joint ventures. Proximus heeft onder meer in maart 2023 een charter over de maatschappelijke verantwoordelijkheid in het kader van de fiberuitrol opgesteld.

De meeste Belgische consumenten die nog niet op fiber zijn aangesloten, hebben al toegang tot een sneller internet via VDSL of kabel. Proximus beperkt het risico op onvoldoende vraag door fiber en zijn voordelen te promoten, onder andere door pre-roll-out marketingactiviteiten. Reclamecampagnes, aangevuld met klantgerichte use cases, hebben een sterke merkassociatie gecreëerd tussen fiber en Proximus. Om de technologische superioriteit te versterken, is de multigig fibertechnologie met verbeterde thuisvering beschikbaar gemaakt in alle gebieden met fiberdekking. Fiber is ook beschikbaar voor klanten van de andere consumentenmerken van Proximus: Scarlet en Mobile Vikings.

De inflatie beïnvloedt de kosten van de uitrol (zie ook 'Evolutie van het bedrijfsmodel en kostenbeheersing' hieronder). Stijgende kosten moeten worden gecompenseerd met sterke commerciële resultaten, prijsverhogingen en bijkomende efficiëntieverbeteringen. Met de komst van Digi op de markt kan de concurrentiedynamiek de marktprijzen meer onder druk zetten en/of prijsdifferentiatie en upselling moeilijker maken. Proximus focust op productsuperioriteit, klantenervaring en een multimerkenstrategie om dat risico te beperken (zie ook 'Concurrentiedynamiek van de Belgische telecommarkt - residentiële markt' hieronder).

Er bestaat ook een risico dat klanten hun abonnement opzeggen door problemen met de klantenervaring tijdens de migratie van klanten van Proximus en Other Licensed Operators (OLO's) naar fiber; bijvoorbeeld de lange wachttijden voor de installatie in bepaalde periodes met een grote vraag in verhouding tot het beschikbare personeel zouden klanten kunnen ontmoedigen. Het management van Proximus volgt de klanteninspanning m.b.t. de fibermigratie en de klantenervaring m.b.t. fiber op de voet en neemt corrigerende maatregelen, onder meer via speciale Fiber Migration- en In-Home Experience-teams.

Het vermijden van kopergerelateerde kosten is een belangrijke value driver voor Proximus. Vertragingen in de uitrol of inconsistenties in de uitrolzones kunnen gevolgen hebben voor de uitfasering van koper, aangezien de volledige voordelen pas worden gerealiseerd wanneer we de laatste koperlijn kunnen doorknippen in een uitrolzone. Voor de weinige klanten die niet naar fiber kunnen worden gemigreerd, heeft Proximus een alternatieve technologie nodig. Het uitfaseren van koper is ook een belangrijk element in de duurzaamheidsroadmap van Proximus. Vertragingen in de uitfasering van koper zouden dus een impact hebben op zowel de winstgevendheid als de duurzaamheidsdoelstellingen. Dit risico wordt beperkt door een zorgvuldige planning van de klantenmigraties en de toewijzing van specifieke middelen, waaronder personeel en IT-investeringen.

FTTH is een gereguleerde activiteit in België. De prijzen en toegangsvoorwaarden voor FTTH worden gecontroleerd en/of vastgesteld door de regelgever. Ongunstige of negatieve regelgevende beslissingen over de prijzen en/of toegangsvoorwaarden voor FTTH kunnen de uitrol van fiber in België negatief beïnvloeden. Dit zou de digitale kloof kunnen vergroten tussen dichtbevolkte stadsgebieden en minder dichtbevolkte gebieden, die te duur zouden worden om ze van dekking te voorzien.

Internationale groei van de Proximus Groep

De ontwikkeling van de internationale activiteiten van de Proximus Groep via Route Mobile, Telesign en BICS biedt toegang tot snelgroeiende aangrenzende markten voor digitale communicatie. Deze internationale activiteiten zullen naar verwachting een belangrijke bron van groei vormen in de komende jaren.

In mei 2024 nam de Proximus Groep (via Proximus Opal) Route Mobile over, een wereldwijd bedrijf dat gespecialiseerd is in CPaaS-diensten (Communications Platform as a Service) en genoteerd staat op de NSE en BSE in India. Na de verkoop van een deel van Route Mobile-aandelen om te voldoen aan de vereiste inzake minimale publieke participatie, heeft Proximus een belang van 74,90% in Route Mobile. Via de gebundelde krachten van Route Mobile en Telesign zou de Proximus Groep kunnen uitgroeien tot een van de wereldleiders op het vlak van CPaaS en digitale identiteit, dankzij de sterke complementariteit tussen Route Mobile en Telesign, zowel op het vlak van productaanbod als geografische dekking.

In december 2024 kondigde Proximus de oprichting aan van Proximus Global, dat BICS, Telesign en Route Mobile samenbrengt onder één koepel. In het kader van de nieuwe organisatiestructuur werd 100% van de aandelen van BICS overgedragen van Proximus NV naar Proximus Opal, het filiaal van de Proximus Groep dat reeds 100% van Telesign bezit, alsook het meerderheidsbelang in Route Mobile. Eind 2024 veranderde Proximus Opal zijn naam officieel in Proximus Global. Als we er niet in slagen de verwachte synergieën te realiseren in de nieuwe organisatie met een gestroomlijnd bedrijfsmodel en een eengemaakt wereldwijd bestuursteam, zou dit de EBITDA-groei van de Groep beperken, maar ook het vermogen om in de toekomst de waarde te kristalliseren.

Winstgevende groei in de concurrerende en gefragmenteerde markt voor digitale communicatie is afhankelijk van het vermogen om de activiteiten met bestaande klanten te behouden en uit te breiden en om op een kosteneffectieve manier nieuwe klanten aan te trekken. Het schaafeffect zal een cruciale succesfactor zijn in een steeds heviger concurrentiestrijd. Het hangt ook af van het vermogen om zich aan te passen aan veranderende technologische normen en klantenvoorkeuren.

De CPaaS-markt evolueert van een overwegend sms-gebaseerde naar een multichanneloplossing, met naast sms ook WhatsApp en RCS (Rich Communication Services – een standaard die door telecomoperatoren als opvolger van sms wordt gebruikt) als communicatiekanalen. Als we er niet in slagen deze nieuwe communicatiekanalen op grote schaal te integreren, kan dit een negatief effect hebben op de EBITDA-groei van de Groep.

Hoewel Proximus Global geacht wordt goed gepositioneerd te zijn om te profiteren van de verwachte toename van de CPaaS-uitgaven, dankzij de versterking van de omnichannelcapaciteit en een gunstige geografische dekking door de overname van Route Mobile, zijn de markten waarop Telesign en Route Mobile actief zijn zeer concurrerend.

Op basis van een gefragmenteerde markt en een complex ecosysteem zal de concurrentie naar verwachting nog verder toenemen. Er komen nieuwe spelers op de markt en bestaande concurrenten proberen eveneens hun diensten uit te breiden. Consolidatie bij concurrenten kan er ook voor zorgen dat het een concurrentienadeel wordt voor de Proximus Groep. Bovendien zal de Groep, naarmate ze uitbreidt naar internationale markten, steeds meer concurreren met lokale en wereldwijde aanbieders van berichtendiensten en telecommunicatiediensten met toegevoegde waarde.

Digitale Identiteitsdiensten steunen op gegevens die zijn verkregen van derden. Als de kosten voor gegevensverwerving fors stijgen, kan de Groep die kostenstijging mogelijk niet doorberekenen aan zijn klanten, waardoor de winstmarge afneemt. Bovendien heeft de Groep geen directe controle over de kwaliteit van de gegevens die ze van haar leveranciers krijgt. Als de gegevenskwaliteit na verloop van tijd verslechtert, kan de dekking van Digitale Identiteitsproducten afnemen en kunnen de diensten zelfs irrelevant worden voor de klant.

Als de Groep of haar toeleveranciers te maken krijgen met een inbreuk op de gegevensbeveiliging of een netwerkincident dat ongeoorloofde toegang tot de systemen van de Groep of de persoonsgegevens van de klanten van de Groep mogelijk maakt, of zelfs de indruk daarvan ontstaat, kan dit leiden tot negatieve publiciteit en kunnen de reputatie, de activiteiten, de financiële toestand en de bedrijfsresultaten van de Proximus Groep daaronder lijden. Bovendien zou een dergelijke (vermeende) inbreuk of incident kunnen leiden tot handhavingsacties, rechtszaken, audits door regelgevende of overheidsinstanties, onderzoeken en mogelijke aanzienlijke aansprakelijkheden, maar ook tot meer vragen van personen omtrent hun persoonsgegevens.

De toenemende aanvallen met AI-gestuurde phishing-fraude vormen een aanzienlijk risico voor de effectiviteit van Digitale Identiteitsproducten. Deze gesofisticeerde aanvallen vereisen voortdurende updates en verbeteringen van oplossingen om ervoor te zorgen dat ze robuust blijven en nieuwe bedreigingen kunnen weerstaan.

De carrieractiviteiten van Proximus Global kunnen te lijden hebben onder een vertraagde groei van de messaging- en roamingmarkt of een versnelde achteruitgang van de markt voor spraakdiensten. Proximus Global past zich aan deze omgeving aan door zijn aanbod aan te passen aan de nieuwste technologie (bv. 5G standalone roaming), door nieuwe klantsegmenten aan te boren (bedrijven) en door te investeren in nieuwe groeidomeinen zoals IoT, security of data intelligence. Die investeringen worden mogelijk gemaakt door kostenbesparende initiatieven in traditionele en kernactiviteiten (automatisering, klantendifferentiëring enz.).

Veranderingen in de politieke situatie in een regio of land waar de Groep actief is, of veranderingen in de algemene geopolitieke omstandigheden, kunnen de financiële prestaties van de internationale activiteiten van de Groep beïnvloeden. De directe en indirecte gevolgen van militaire conflicten, bijvoorbeeld mogelijke maatregelen van andere landen, blijven onvoorspelbaar en kunnen

bijdragen aan de toegenomen instabiliteit in de wereld economie of een negatief effect hebben op de wereldhandel, wisselkoersen, energieprijzen en regionale economieën, en zo aanzienlijke risico's met zich meebrengen voor de activiteiten en financiële prestaties van de Groep. Ook het oproepen van burgers in het leger of het opleggen van sancties kan gevolgen hebben voor de activiteiten.

Proximus Global is onderworpen aan heel wat wetten en regels (bv. mededingings- en privacywetten in Europa en daarbuiten).

De Proximus Groep streeft naar een strikte naleving en sterke controles. Geschillen of onderzoeken door regelgevende of overheidsinstanties kunnen een negatieve impact hebben op de reputatie van de Groep. Veranderingen in de regels kunnen ook de omzet en winstgevendheid beïnvloeden.

Tot slot kunnen de prestaties worden beïnvloed door huidige en toekomstige economische omstandigheden waarover de Proximus Groep geen controle heeft. Een recessie kan ertoe leiden dat het aantal oninbare vorderingen toeneemt; dit wordt beperkt door een strikt kredietrisicobeheer. De wisselkoersrisico's worden ingedekt voor zover ze de kasstromen van de Groep beïnvloeden.

Menselijk kapitaal: talent aantrekken, behouden en ontwikkelen

Als Proximus er niet in slaagt getalenteerde arbeidskrachten aan te werven, duurzaam tewerk te stellen, actief te betrekken en aan boord te houden, kan dit een invloed hebben op zijn concurrentievermogen en het moeilijker maken om zijn strategische doelstellingen te halen.

De Belgische arbeidsmarkt blijft onder druk staan met een lage werkloosheidsgraad, vooral in het noorden van het land, waardoor het langer duurt om een breed scala aan profielen aan te trekken, zoals technici op het terrein, winkelpersoneel en ICT-consultants.

Om dit risico m.b.t. het aantrekken van talent te beperken, voert Proximus verschillende communicatieacties rond zowel employer branding als rekrutering (campagnes, 'always on'-benadering op sociale media, aanwezigheid op externe jobsites, evenementen enz.) De wervingskanalen werden gediversifieerd: doorverwijzing door werknemers (met een beloning bij een succesvolle aanwerving), stages, studentenjobs enz. Proximus maakt ook gebruik van zijn sterke banden met externe partners zoals lokale agentschappen en rekruteringskantoren om de nodige competenties binnen te halen en nieuwe wervingsbronnen te ontwikkelen. De evolutie naar Total Talent Management, waarbij zowel interne als externe resources worden geïntegreerd, zal een cruciale rol spelen in onze wervingsstrategie, dankzij het FLECS-MSP-programma en de toekomstige evolutie daarvan met de lancering van directe werving van freelancers.

Ons filiaal Proximus Ada ondersteunt Proximus bij de uitbreiding van zijn talentenpool voor Data Science, AI en cybersecurity. Bovendien zullen wij door onze B2B IT-activiteiten om te vormen tot een boeiende en dynamische ICT-omgeving (zoals beschreven in het deel 'Concurrentiedynamiek op de Belgische ICT-markt - bedrijvenmarkt' verderop), beter in staat zijn IT-talent aan te trekken. Proximus diversifieert zijn zoektocht naar talent ook geografisch, via zijn Servische filialen Proximus Doo en Telesign Doo. De succesvolle afronding van de Route Mobile-transactie opende ook nieuwe wervingsmogelijkheden in India.

In een context van stijgende personeelskosten (zie 'Evolutie van het bedrijfsmodel en kostenbeheersing' hieronder) zou het Proximus belemmeren in zijn vermogen om zijn strategisch plan uit te voeren indien de vaardigheden van het huidige personeel niet zouden worden aangepast aan de steeds evoluerende behoeften. Dankzij een programma voor strategische workforceplanning en het in kaart brengen van de vaardigheden kan Proximus anticiperen op de behoeften aan rekrutering, bijscholing en herscholing, zowel op korte als lange termijn. Om over de vaardigheden van de toekomst te beschikken en de huidige medewerkers duurzame tewerkstelling te garanderen, investeert Proximus op grote schaal in opleidingsprogramma's en interne mobiliteit, waarbij tal van mogelijkheden voor bijscholing en ontwikkeling worden geboden. Er werd een speciaal project opgezet om het gebruik van generatieve AI te optimaliseren en zo op een veilige en ethische manier productiever te worden.

Het belang van mobiliteit binnen de groep wordt steeds groter, waarvoor in 2024 een speciaal kader werd opgezet. Met de evolutie van Proximus als Groep en zijn internationalisering werden initiatieven voor synergieën tussen de rekruterings teams opgestart (bijvoorbeeld gemeenschappelijke jobbeurzen, gemeenschappelijke projecten zoals stages). Die zullen verder ontwikkeld worden (Referral Program binnen de Groep, internationalisering van het Graduate Program enz.). Dankzij onze focus op interne mobiliteit zijn 738 medewerkers in 2024 intern van job veranderd.

Om de betrokkenheid van de werknemers te vergroten, stimuleert de 'Think possible' bedrijfscultuur van Proximus agile manieren van werken voor meer empowerment, klantgerichtheid, vereenvoudiging en innovatie. In 2024 werden een nieuw evaluatiesysteem en een nieuw beloningssysteem (m.n. een eenvoudiger loonsverhogingssysteem dat beter is afgestemd op de markt en een geoptimaliseerd bonussysteem) ingevoerd voor de medewerkers van Proximus NV, in lijn met de gewenste culturele transformatie. Deze systemische veranderingen versterken de focus op prestaties op basis van wederzijds vertrouwen en duidelijke feedback.

De medewerkers van Proximus NV die hiervoor in aanmerking komen, mogen tot drie dagen per week thuiswerken. Proximus biedt zijn medewerkers een samenhangend geheel van gebruiksvriendelijke en veilige digitale tools die op elk toestel kunnen worden gebruikt, wat meer flexibiliteit en hybride manieren van werken toelaat. Beleid en initiatieven op het gebied van diversiteit, gelijkheid en inclusie dragen verder bij tot het welzijn van de medewerkers en een gevoel van verbondenheid. Meer informatie hierover is te vinden in de Duurzaamheidsverklaring: 'Sociale informatie'.

Evolutie van het bedrijfsmodel en kostenbeheersing

In een uitdagende sociaaleconomische en geopolitieke context en met inflatieniveaus die hoog blijven vergeleken met de afgelopen decennia, moeten de kosten zorgvuldig onder controle worden gehouden.

Joint ventures en partnerschappen bieden in combinatie met een steeds sterkere mondiale aanwezigheid, kansen voor een schaalvergroting en om de werkingskosten te verlagen in vergelijking met standalone activiteiten. Deze ontwikkeling maakt de structuur van de groep echter complexer voor Proximus, met hogere risico's op het vlak van compliance en derden als gevolg. De Proximus Groep past zijn governancestructuur en controlemechanismen geleidelijk aan om beter te kunnen omgaan met deze toegenomen complexiteit.

Om de algemene effecten van de inflatie te compenseren, hanteert de Proximus Groep een strikte discipline inzake kostenbeheersing en kostenbesparingsprogramma's. Hoewel we op schema liggen om onze ambitie inzake kostenbesparingen voor 2019-2025 waar te maken, zou het niet-realiseren van bijkomende kostenefficiënties ten koste van de winstgevendheid gaan. Proximus is voortdurend op zoek naar manieren om de kostenbesparingen te vergroten en te versnellen zonder de klantenervaring in gevaar te brengen. Dit gebeurt onder andere door gebruik van generatieve AI-oplossingen, via initiatieven voor netwerktransformatie (zoals centralisatie, virtualisatie en het uitfasen van verouderde systemen) en door optimalisatie via het IT TCO (total cost of ownership)-programma en efficiëntie-initiatieven inzake de CapEx (door in te zetten op verdere verbeteringen in fiber uitrol, 5G en kopervernieuwing). Om de inflatiedruk te beperken, maken we gebruik van langdurige relaties met leveranciers, contractuele bescherming, een proactief aankoopbeleid, multisourcingstrategieën en hedgingmechanismen.

Voor Proximus NV en zijn Belgische filialen heeft het unieke Belgische systeem van automatische loonindexering om de koopkracht van de werknemers te beschermen, en de verplichting van Proximus om te indexeren zodra de spilindex wordt bereikt, tot 1 loonindexering geleid in 2024. Proximus NV vangt deze impact op via prijsindexeringen en kostenbesparingsprogramma's. Als het merk Proximus niet sterk genoeg is, kan het gebrek aan ruimte om kostenstijgingen te compenseren met gerichte prijsverhogingen de marges onder druk zetten. Het potentiële effect van prijsindexeringen op het klantenverloop (churn) wordt beperkt door een more-for-more-strategie om potentiële impact op de commerciële resultaten te voorkomen.

Door onderdelen van de mobiele netwerkinfrastructuur met Orange Belgium te delen, profiteert Proximus van efficiëntere netwerkopertes en wordt de duurzaamheid van investeringen in nieuwe netwerktechnologieën gewaarborgd. Proximus streeft naar 100% 5G-dekking in de periode 2025-2026. Naast de onverwachte extra kosten voor het onderhoud van het traditionele netwerk en de modernisering ervan om aan de vraag naar meer capaciteit te voldoen, zouden aanzienlijke vertragingen bij de vervanging van RAN-apparatuur de mobiele leiderspositie van Proximus kunnen verzwakken. Proximus volgt op dit vlak de vorderingen met zijn partners en leveranciers op de voet.

Hoewel de telecomsector de afgelopen jaren veerkrachtig is gebleken, zou een verslechtering van het economische klimaat kunnen leiden tot een daling van de klantenbestedingen, zowel in de consumenten- als de zakelijke markt, en tot hogere oninbare vorderingen.

De evolutie op het vlak van churn en oninbare vorderingen wordt door het management van zeer nabij gevolgd; tot dusver zijn geen zorgwekkende ontwikkelingen vastgesteld. Sociale tarieven en aanbiedingen zonder franjes helpen om essentiële telecomdiensten betaalbaar te houden voor iedereen. Klanten die het moeilijk hebben, krijgen betalingsfaciliteiten aangeboden.

Inflatie kan ook een positieve commerciële impact hebben doordat klanten van Proximus NXT of BICS op zoek gaan naar digitaliserings- of outsourcingoplossingen om hun eigen bedrijfskosten te verlagen.

Concurrentiedynamiek op de Belgische telecommarkt – residentiële markt

De Belgische markt is een evoluerende markt met een veranderende concurrentiedynamiek die de marktwaarde in de toekomst zou kunnen beïnvloeden. Proximus heeft in het verleden bewezen dat het zich kan aanpassen aan veranderende marktomstandigheden. Als Proximus er niet zou in slagen zich voortdurend aan te passen en de gevolgen van een veranderende marktstructuur en prijsdynamiek te beperken, kan dit een aanzienlijke impact hebben op zijn ebitda op de thuismarkten.

Zoals hierboven vermeld (zie 'Evolutie van het bedrijfsmodel en kostenbeheersing'), is het voor Proximus van cruciaal belang dat het zijn merksterkte en het daaruit voortvloeiende vermogen om investeringen te laten renderen en prijzen te indexeren ter compensatie van kostenstijgingen, kan handhaven.

De omzet van Proximus uit connectiviteit in België loopt gevaar door de verhoogde concurrentie, vooral in Wallonië en Brussel, waar Proximus een groot marktaandeel heeft. Orange Belgium heeft VOO verworven. Telenet en Orange Belgium hebben respectieve commerciële wholesaleovereenkomsten die gedurende 15 jaar toegang bieden tot elkaars HFC- en FTTH-netwerken, wat leidt tot meer concurrentie op convergente aanbiedingen in het hele land.

Na de spectrumveiling van 2022, waarbij de voorwaarden gunstig waren voor een nieuwkomer, bundelden Citymesh en de Roemeense operator Digi hun krachten om een deel van het spectrum te verwerven en een joint venture op te richten om het netwerk te beheren waarmee ze zich respectievelijk tot bedrijven en particulieren kunnen richten. Digi startte zijn commerciële activiteiten in België in december 2024 met lage mobiele tarieven, maar ook met een aanbod voor vast internet op hun eigen fibernetwerk (bij lancering beperkt tot ongeveer 10K woningen). Orange Belgium reageerde onmiddellijk op het aanbod van Digi door eenzelfde tarief te lanceren via zijn submerk 'Hey!'. Door de start van Digi zou de prijsomgeving kunnen verslechteren en de ARPU-groei negatief kunnen worden beïnvloed.

In augustus 2023 bereikte Proximus een akkoord met Digi en Citymesh Connect over mobiele wholesalediensten, beperkt tot het 4G-netwerk, en de mobiele infrastructuur. DIGI wil zijn eigen mobiele netwerk uitrollen en tegen eind 2025 30% van de bevolking bereiken met 5G. Deze wholesaleovereenkomst beperkt de potentiële impact op de omzet op korte termijn van de Proximus Groep via de omzet uit wholesale.

Proximus wil zijn klanten de beste mobiele ervaring bieden en heeft daarom de volledige controle over zijn corenetwerk en spectrum behouden. Proximus is erin geslaagd om tijdens de spectrumveilingen in 2022 meer spectrum – in alle banden – te verwerven dan andere mobiele spelers. Deze slagkracht vermindert het mobiele churn- en prijsrisico voor Proximus omdat het Proximus in staat stelt zich te onderscheiden en voor de komende 20 jaar een superieure mobiele ervaring te garanderen.

De fibertechnologie van Proximus, die superieur is aan de kabel, zal ook helpen om het risico van klantenverloop in fiberzones te verminderen, het merk te versterken, prijsverstoringen te verminderen en het prijszettingsvermogen te handhaven. Proximus heeft ook consequent zijn multi-play aanbod versterkt en de klantenervaring en klantenservice structureel verbeterd.

Naast de concurrentiedynamiek kunnen veranderende klantenbehoeften, zoals de versnelling van de trend van 'cord - cutting', d.w.z. klanten die hun digitale tv-abonnement opzeggen, een impact hebben op de omzet en de klantenbinding, evenals op de kosten per digitale tv-klant vanwege de hoge vaste kosten. Concurrentie van streamingdiensten drijft de kosten van exclusieve content op. De hoge kwaliteit van het digitale tv-aanbod van Proximus, de contentsharingstrategie voor sportrechten en de partnerschappen met streamingdiensten beperken deze risico's. De superioriteit van ons netwerk en onze producten en de relevante digitale diensten via de nieuwe Proximus+ app, die functionaliteiten biedt die verder gaan dan louter het beheer van de Proximus-producten, met mobiliteit, energieverbruik, budgetbeheer en activiteiten in de buurt, dragen allemaal bij tot het beperken van de risico's op het vlak van klantenbinding en merkrelevantie.

De multimerkenstrategie van Proximus draagt ook bij tot de risicobeperking. Scarlet en Mobile Vikings hebben zeer hoge NPS-scores en een convergent aanbod dat het Proximus-merk aanvult. Scarlet richt zich op het prijsbewuste segment, terwijl Mobile Vikings jonge (en zich jong voelende), digitaal onderlegde klanten aantrekkelijk geprijsde mobiele telefonie en internet biedt.

De financiële prestaties van Proximus op de thuismarkten kunnen de impact ondervinden van disruptieve technologieën en nieuwe bedrijfsmodellen. Als Proximus zich niet snel en voldoende kan aanpassen, kan dit gevolgen hebben voor de marktaandelen en de winstgevendheid.

Concurrentiedynamiek op de Belgische ICT-markt – bedrijvenmarkt

Op de thuismarkten heeft Proximus een stevig marktaandeel voor mobiele B2B. Een intensievere prijsconcurrentie zou kunnen leiden tot een lagere omzet en marges in de segmenten Corporate en Small & Medium Business. Op de thuismarkten heeft Proximus een stevig marktaandeel voor mobiele B2B. Een intensievere prijsconcurrentie zou kunnen leiden tot een lagere omzet en marges in de segmenten Corporate en Small & Medium Business.

Als onderdeel van het Europese IT-bedrijf Cegeka wil Citymesh zijn investeringen in het mobiele spectrum, dat het heeft verworven in een joint venture met Digi, rentabiliseren. Het verlies van belangrijke klanten zou een impact kunnen hebben op de merkperceptie en het prijszettingsvermogen van Proximus. Qua vaste connectiviteit wordt het gamma Explore- (convergent dienstenplatform) en SD-WAN-oplossingen beheerd om in te spelen op de veranderende klantenbehoeften en tegelijk de impact op de omzet te beperken door gerichte en proactieve migraties naar nieuwe-generatie oplossingen. De erosie van de vaste telefonie zou nog kunnen versnellen en daardoor een groter dan verwachte impact kunnen hebben op de omzet en marges. Proximus beperkt de risico's van klantenverloop en waarde-erosie door zijn netwerklederschap, goed klantenbeheer en een sterke portfolio van convergente ICT-oplossingen.

In de zeer competitieve ICT-markt creëerde de lancering van Proximus NXT in juni 2023 een sterk merk om een leiderschapspositie in de Benelux uit te bouwen. Met als opzet zijn IT-aanbod verder te verbeteren en gebruik te maken van zijn toonaangevende expertise in domeinen zoals workspace, cloud, sovereign cloud, security en AI, heeft Proximus op 1 juli 2024 zijn B2B IT-activiteiten overgedragen aan zijn filiaal Proximus NXT IT. Door deze fusie met bestaande teams is een scherpere focus mogelijk op de unieke aspecten van de IT-business, wat een herkenbare B2B IT-identiteit bevordert en de integratie met het ecosysteem van filialen en partners van Proximus versterkt.

Als Proximus er niet in slaagt doeltreffend en tijdig in te spelen op veranderende klantenbehoeften (bv. naleving van de ESG-normen), opkomende technologieën en marktontwikkelingen binnen de bedrijvensector, of als het er niet in slaagt concurrerende producten of diensten op de markt te brengen, kan dit leiden tot een lagere omzet en een lagere winst voor Proximus NXT IT. Deze risico's zouden, indien ze werkelijkheid worden, een negatieve impact hebben op de algemene financiële prestaties van Proximus en zowel de omzet als de winst beïnvloeden.

Regelgevende en juridische risico's

Proximus is een autonoom overheidsbedrijf dat de rechtsvorm heeft aangenomen van een naamloze vennootschap naar Belgisch publiek recht en daardoor ook onderworpen is aan sommige bepalingen van het Belgisch publiek en administratief recht. De wisselwerking tussen de wetten die van toepassing zijn op alle besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid en de specifieke publiek- en administratiefrechtelijke bepalingen en principes heeft in het verleden aanleiding gegeven en kan in de toekomst aanleiding blijven geven tot interpretatieproblemen en kan voor Proximus tot juridische onzekerheden leiden.

De policy's en procedures van Proximus worden zo ontworpen dat zij in overeenstemming zijn met de toepasselijke wetten, boekhoudkundige en rapporteringsvoorschriften, regulatoire en fiscale voorschriften, met inbegrip van deze in het buitenland, de EU, alsook met de toepasselijke sociale wetgeving.

De complexiteit van de wettelijke en regelgevende omgeving waarbinnen Proximus opereert, alsook de kosten om compliant te zijn, nemen beide toe door nieuwe wet- en regelgeving. Daarenboven zijn de buitenlandse en supranationale regels soms tegenstrijdig met de nationale wetgeving. De niet-naleving van de verschillende wetten en reglementen, wijzigingen aan deze wetten en reglementen of de wijze waarop ze worden geïnterpreteerd of toegepast kan leiden tot schade aan de reputatie, burgerlijke en strafrechtelijke

aansprakelijkheid, boetes en strafbepalingen van Proximus, evenals een stijging van de fiscale last of regulatorie conformiteitskost en impact op de jaarrekening. Proximus is onderworpen aan een grote mate van regelgeving en toezicht, waardoor het mogelijk bijkomende uitgaven zal moeten doen of zijn flexibiliteit kan worden beperkt, zijn financiële resultaten in het algemeen kunnen worden beïnvloed en zijn activiteiten op een andere manier ongunstig kunnen worden beïnvloed.

Proximus kan door derden worden vervolgd op basis van schendingen van eigendomsrechten. 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 gebruikelijk. Naarmate het aantal nieuwkomers in de markt groeit en de overlapping van productfuncties toeneemt, neemt de mogelijkheid van vorderingen voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten tegen Proximus toe. Daarnaast kan de Groep worden vervolgd voor schendingen van auteursrechten of handelsmerken bij de aankoop en het verspreiden van inhoud via verschillende vaste of draadloze communicatiemiddelen en andere media, zoals zijn portals. Ongeacht of ze al dan niet gegrond zijn, kunnen dergelijke vorderingen of rechtszaken leiden tot tijdverlies en dure geschilvoering, de reffectatie van technisch en managementpersoneel, vertragingen bij de verzending van producten of de toekenning van octrooiaanvragen, of de Groep verplichten om technologie te ontwikkelen die geen inbreuk pleegt of om royalty- of licentieovereenkomsten af te sluiten. Dergelijke royalty- of licentieovereenkomsten, indien vereist, zijn mogelijk niet beschikbaar tegen commercieel redelijke voorwaarden of zelfs helemaal niet beschikbaar.

Als de Groep geconfronteerd zou worden met een succesvolle claim van productinbreuk, of als hij niet snel en kosteneffectief niet-inbreukmakende technologie zou kunnen ontwikkelen of licenties zou kunnen verkrijgen voor de inbreukmakende of gelijkaardige technologie onder commercieel redelijke voorwaarden, kunnen de bedrijfsomzet en de nettowinst hieronder lijden.

De uitkomst van hangende geschillen waarbij Proximus betrokken is met of voor Belgische overheidsinstanties kan een nadelig effect hebben op de bedrijfsomzet en nettowinst van Proximus uit gegevensverwerking, aangezien Telesign de bijbehorende kostenstijging mogelijk niet kan doorberekenen aan zijn klanten. Dit zou resulteren in een lagere winstmarge voor Telesign.

Belangen van aandeelhouders op één lijn brengen

Proximus kan worden beïnvloed door de Belgische Staat, wiens belangen niet altijd op één lijn liggen met de belangen van de andere aandeelhouders en obligatiehouders van Proximus.

Als meerderheidsaandeelhouder heeft de Belgische Staat de macht om te beslissen over zaken die ter stemming worden voorgelegd aan de aandeelhouders, inclusief de mogelijkheid om de uitkomst van bepaalde bedrijfsacties te sturen, zoals het dividendbeleid, fusies en andere buitengewone transacties. De Belgische Staat heeft ook de bevoegdheid om de bestuurders te benoemen en te ontslaan, maar moet zich houden aan wettelijke en statutaire vereisten, zoals bijvoorbeeld de benoeming van onafhankelijke bestuurders. De belangen van de Belgische Staat met betrekking tot de benoeming van bestuurders, het dividendbeleid, fusies en andere zaken en de factoren die hij in aanmerking neemt bij de uitoefening van zijn stemrecht, kunnen verschillen van de belangen van de andere aandeelhouders of schuldeisers van Proximus.

Periodes van politieke onzekerheid kunnen nadelig zijn voor de strategische afstemming tussen Proximus en zijn meerderheidsaandeelhouder en de relatie van Proximus met andere stakeholders onder spanning zetten.

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 van invloed kunnen zijn 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 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 wij de belangrijkste voorbeelden van operationele risicofactoren:

- veerkracht en bedrijfscontinuïteit;
- veiligheid (vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid);
- gegevensbescherming en privacy;
- betrouwbare sourcing en bevoorradingsketen;
- klassieke netwerkinfrastructuur.

Veerkracht en bedrijfscontinuïteit

Business Continuity Management ontwikkelt zijn capaciteit om versturende gebeurtenissen op te sporen, te voorkomen, tot een minimum te beperken en de gevolgen ervan op te vangen, zodat bedrijfskritische diensten en functies op een aanvaardbaar niveau kunnen worden uitgebaat.

Deze aanpak is in overeenstemming met de normen voor 'good practices' en de Belgische regelgeving inzake telecommunicatie en kritieke infrastructuur, en gebeurt voornamelijk via het uitwerken van bedrijfscontinuïteitsplannen op bedrijfsniveau, voor bedreigingen zoals stroomonderbrekingen, ransomware-aanvallen of natuurrampen als gevolg van de klimaatverandering. De veerkracht van ons netwerk, onze platforms en IT-systemen opbouwen en verzekeren, blijft een topprioriteit om de gevolgen voor de klanten tot een minimum te beperken indien dergelijke incidenten zich zouden voordoen.

Deze prioriteiten worden beheerd door de overeenkomstige businessunits. De Business Continuity Board is de stuurgroep die de prioriteiten en de reikwijdte bepaalt en het resultaat valideert. Het voorbereidingsniveau wordt elk jaar voorgelegd aan het Audit- en Toezichtscmité.

Beveiliging

De toenemende wereldwijde cyberbedreigingen en almaar meer gesofisticeerde, doelgerichte cybergerelateerde aanvallen vormen een risico voor de veiligheid van Proximus en voor de producten, diensten, bedrijfsstromen, 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, detectiemaatregelen en onderhoud van rampenplannen.

Het cyberbeveiligingsprogramma van Proximus legt sterk de nadruk op Identity & Access Management voor geprivilegieerde gebruikers, zakelijke gebruikers, partners en leveranciers, op de beveiliging van de kritieke infrastructuur van Proximus zoals API's, private en publieke clouds en bescherming tegen DDoS-aanvallen, op de bescherming tegen geavanceerde ontwrichtende malware (zoals ransomware) en op de uitbreiding van de monitoring- en detectiemogelijkheden. Bij de cyberbeveiliging van Proximus wordt er steeds vaker gebruikgemaakt van artificiële intelligentie en machine learning.

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 cyberbeveiligingsbedreigingen te verzamelen en te delen. Proximus neemt actief deel aan verschillende sectoroverschrijdende en internationale expertgroepen om op de hoogte te blijven van de laatste bedreigingen. In dit verband is er een samenwerking tot stand

gebracht met en via de expertgroepen van het European Telecom Operators platform (ETIS), de GSMA, de Belgian Cyber Security Coalition en FIRST.

Verder beschermt Proximus zijn klanten tegen fraude. Met de steun van de overheid investeert Proximus in antiphishing- en antifraudeplatformen (sms, e-mail, interconnectiebeveiliging)

Meer informatie over gegevensbescherming en privacy is te vinden in de Duurzaamheidsverklaring: 'Gegevensbescherming'

Sourcing en bevoorradingsketen

Proximus is afhankelijk van zijn partnerschappen met leveranciers voor de levering van het materiaal dat nodig is om de bedrijfscontinuïteit en een duurzame toeleveringsketen te garanderen. Wereldwijde instabiliteit, logistieke verstoringen, de energiecrisis, door het klimaat veroorzaakte natuurrampen, enz. vergroten het risico voor de veerkracht van onze bevoorradingsketen.

Elke inbreuk op de toepasselijke wetgeving of niet-naleving van de internationale normen inzake mensenrechten door onze leveranciers kan leiden tot rechtszaken en een negatieve invloed hebben op de reputatie van Proximus.

Risicobeperking gebeurt via multisourcing, tier 2-beheer, een beter voorraadbeheer (geavanceerde orders, betere prognoses, enz.), de vermindering van de vraag en product en process reengineering. Dankzij ons verbeterd Supplier Relationship Management (SRM) kunnen wij de risico's voortdurend beoordelen, samen met de partner-leverancier, waardoor de kwetsbaarheid wordt verminderd en de continuïteit wordt gewaarborgd. De relatie met belangrijke leveranciers wordt beoordeeld en gedocumenteerd door middel van notulen van vergaderingen en enquêtes, waarin de gemeenschappelijke strategieën worden vastgelegd.

Wij monitoren de risico's continu via een SCRM (Supply Chain Risk Management) van Sphera, waardoor we de juiste stakeholder kunnen waarschuwen indien er een verstoring optreedt in de toeleveringsketen.

EcoVadis voert evaluaties van de duurzaamheidsprestaties, risicobeoordelingen en audits uit voor de nationale directe leveranciers, terwijl dit voor de grote internationale leveranciers gebeurt door de Joint Alliance for CSR (JAC).

We volgen de contractuele aansprakelijkheid van belangrijke leveranciers strikt op via onze gedragscode voor leveranciers en clausules in onze Service Level Agreements.

Dankzij onze actieve monitoring en risicobeperkende acties is de bevoorradingsketen van Proximus in eerdere crisissen veerkrachtig gebleken, waardoor de financiële gevolgen beperkt bleven.

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 het tot de top vijf operatoren in de wereld wat het aandeel van fiber in zijn VDSL-netwerk betreft, met tienduizenden kilometers fiber die de straatkasten verbinden en een massale toename van het aantal kilometers in het toegangsgedeelte van het netwerk.

Door de stijgende behoeften van de klanten verwachten we voor het komende jaar een verdere toename van het dataverbruik op onze netwerken, met veel hogere snelheden dan in het verleden. Daarom volgt Proximus een agressieve multi-gigabitstrategie, 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 toepassing van fiber kunnen wij overwegen ons kopernetwerk in de toekomst buiten gebruik te stellen, om op die manier aanzienlijke besparingen te realiseren op het gebied van energieverbruik en onderhoud, en te voorkomen dat wij deze verouderde technologie moeten vervangen.

Risk Management & Compliance Committee

In 2024 kwam het Risk Management & Compliance Committee (RMC) 5 keer bijeen.

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;
- dossiers behandelen 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;
- verbeteren van opstaande actiepunten van interne audits die langer dan zes maanden open blijven.

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 ze ervoor zorgen dat de risico's binnen de aanvaardbare risico- en compliancerichtlijnen vallen.

De beslissingen van het RMC werden gerapporteerd aan de Proximus Leadership Squad en het Audit- en Toezichtscomité.

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 doelstellingen van de interne audit, met behulp van de normen van het Institute of Internal Auditors en andere professionele kaders, het volgende waarborgen:

- 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 verschaft informatie.

De Interne Audit helpt de Proximus Groep 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. De Interne Audit heeft volledige en onbeperkte toegang tot alle activiteiten, documenten/bestanden, goederen en personeel. De Internal Audit Lead heeft een rapporteringslijn naar de Voorzitter van het Audit- en Toezichtscomité. Er worden trimestriële activiteitenverslagen ingediend en besproken met het Audit- en Toezichtscomité.

Sinds 2020 is de afdeling Interne Audit van Proximus, in overeenstemming met IIA Standard 1312 - External Quality Assessment, gecertificeerd door het IFACI/IIA.

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, 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 (bijv. 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 te volgen, waarbij zowel naar de lokale General Accepted Accounting Principles (GAAP) als de International Financial Reporting Standards (IFRS) wordt gekeken.

De veranderingen worden in kaart gebracht en de impact op de financiële rapportering van Proximus wordt proactief geanalyseerd.

Voor elk nieuw type transactie (bijv. 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, in overeenstemming met de interne en externe normen, systematisch geanalyseerd. 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 de Leadership Squad 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 ...) en 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 (bijv. 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 deze analyse wordt weerspiegeld in de overeenkomstige jaarrekening, in lijn met het toepasselijke kader.

De toenemende complexiteit van de wet- en regelgeving, met name in de context van internationale activiteiten, brengt risico's met zich mee voor de financiële rapportering. Tegenstrijdige vereisten tussen binnenlandse, buitenlandse en supranationale wetten kunnen de naleving bemoeilijken, vergroten de kans op onjuistheden en kunnen de integriteit en nauwkeurigheid van onze jaarrekening schaden.

Procedure voor het afsluiten van de jaarrekening

De voorlegging van tijdige en betrouwbare financiële informatie blijft afhankelijk van een procedure voor het adequaat afsluiten van financiële staten.

Voor de procedure m.b.t. het afsluiten van de jaarrekening werden duidelijke taken en verantwoordelijkheden vastgelegd. Tijdens de procedures voor de maandelijks, driemaandelijks, halfjaarlijkse en jaarlijkse afsluiting van de rekeningen worden de verschillende stappen continu 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 zeer 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-subsysteem 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. De combinatie van al deze tests biedt voldoende zekerheid over de betrouwbaarheid van de financiële cijfers.

Geconsolideerde jaarrekening



Geconsolideerde jaarrekening

Opgesteld in overeenstemming met de Internationale Financiële Rapporteringsnormen voor de jaren eindigend per 31 december 2024 en 2023.

Geconsolideerde jaarrekening.....	278
Geconsolideerde Balans	280
Geconsolideerde Resultatenrekening	282
Geconsolideerde staat van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten ('totaalresultaat').....	283
Geconsolideerd kasstroomoverzicht.....	284
Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen.....	286
Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening	287
Toelichting 1. Informatie over de onderneming	287
Toelichting 2. Materiële opname- en waarderingsregels.....	288
Toelichting 3. Goodwill	310
Toelichting 4. Immateriële vaste activa met bepaalde gebruiksduur.....	316
Toelichting 5. Materiële vaste activa	318
Toelichting 6. Leasing.....	319
Toelichting 7. Contractkosten.....	321
Toelichting 8. Deelnemingen in dochterondernemingen, joint ventures en geassocieerde ondernemingen	322
Toelichting 9. Beleggingen in eigenvermogensinstrumenten gewaardeerd tegen reële waarde.....	340
Toelichting 10. Winstbelasting.....	341
Toelichting 11. Activa en schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen.....	345
Toelichting 12. Andere vaste activa	353
Toelichting 13. Voorraden.....	353
Toelichting 14. Handelsvorderingen en contractactiva.....	354
Toelichting 15. Andere vlottende activa.....	357
Toelichting 16. Vaste activa aangehouden voor verkoop	357

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Toelichting 17. Beleggingen, geldmiddelen en kasequivalenten.....	359
Toelichting 18. Eigen Vermogen.....	359
Toelichting 19. Rentedragende schulden.....	361
Toelichting 20. Provisies.....	369
Toelichting 21. Andere langetermijnschulden.....	370
Toelichting 22: Andere kortetermijnschulden.....	370
Toelichting 23. Netto-omzet	371
Toelichting 24. Andere bedrijfsopbrengsten.....	373
Toelichting 25. Kosten van aan omzet-gerelateerde materialen en diensten.....	374
Toelichting 26. Workforce kosten.....	374
Toelichting 27. Non-workforce kosten.....	375
Toelichting 28. Afschrijvingen	375
Toelichting 29. Netto financiële kosten.....	376
Toelichting 30. Winst per aandeel.....	377
Toelichting 31. Betaalde en voorgestelde dividenden.....	378
Toelichting 32. Bijkomende toelichtingen inzake financiële instrumenten	379
Toelichting 33. Informatie over verbonden partijen.....	395
Toelichting 34. Rechten, verbintenissen en voorwaardelijke verplichtingen	398
Toelichting 35. Op aandelen gebaseerde betalingen	403
Toelichting 36. Relatie met de commissaris	406
Toelichting 37. Segmentinformatie	406
Toelichting 38. Recent gepubliceerde IFRS-normen.....	409
Toelichting 39. Gebeurtenissen na balansdatum	409

Geconsolideerde Balans

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

(in miljoen EUR)

ACTIVA	Toelichting	Per 31 december	
		2023	2024
VASTE ACTIVA		8.932	10.969
Goodwill	3	2.592	3.275
Immateriële vaste activa met beperkte levensduur	4	1.702	2.076
Materiële vaste activa	5	3.834	4.745
Met een gebruiksrecht overeenstemmende actief	6	307	307
Leasevorderingen		10	9
Contractkosten	7	111	103
Geassocieerde ondernemingen en joint ventures	8	90	23
Uitgestelde belastingvorderingen	10	4	17
Beleggingen in eigenvermogensinstrumenten gewaardeerd tegen reële waarde	9	3	2
Pensioenactiva	11	187	296
Andere vaste activa	12	92	117
VLOTTENDE ACTIVA		2.220	2.358
Vorraden	13	159	147
Handelsvorderingen	14	866	1.046
Contractactiva	14	167	198
Terug te vorderen belastingen		12	5
Andere vlottende activa	15	202	329
Beleggingen	17	0	41
Geldmiddelen en kasequivalenten	17	716	497
Vaste activa aangehouden voor verkoop	16	99	94
TOTAAL ACTIVA		11.153	13.327
PASSIVA	Toelichting		
EIGEN VERMOGEN	18	3.300	4.535
Eigen vermogen toe te rekenen aan de aandeelhouders van de moeder	18	3.300	4.310
Minderheidsbelangen	18	0	225
LANGETERMIJNSCHULDEN		4.794	5.601
Rentedragende schulden	19	3.308	3.981
Leaseschulden	6	210	197
Schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	11	337	324
Voorzieningen	20	137	233
Uitgestelde belastingenschulden	10	197	313
Andere langlopende schulden-niet rentedragend	21	45	31
Andere langlopende schulden-rentedragend	21 (*)	559	522
KORTETERMIJNSCHULDEN		3.059	3.191
Rentedragende schulden	19	611	525
Leaseschulden	6	88	97
Schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	11	40	34
Andere voorzieningen dan voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en ontslagvergoedingen		0	6
Handelsschulden	(*)	1.433	1.508
Contractverplichtingen	22	126	121
Belastingenschulden		58	28
Andere kortetermijn schulden-niet rentedragend	22	666	824
Andere kortetermijn schulden-rentedragend	22 (*)	37	37
Schulden met betrekking tot activa geclassificeerd als aangehouden voor verkoop	16	0	10
TOTAAL PASSIVA		11.153	13.327

(*) "Overige kortlopende schulden Rentedragend" omvatten rentedragende schulden "Handelsschulden".

Geconsolideerde Resultatenrekening

(in miljoen EUR)	Toelichting	2023	2024
Netto omzet	23	5.993	6.376
Andere bedrijfsopbrengsten	24	56	163
Totale opbrengsten		6.048	6.539
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	25	-2.198	-2.364
Workforce kosten	26	-1.343	-1.435
Non-workforce kosten	27	-722	-790
Totale bedrijfskosten vóór afschrijvingen		-4.262	-4.589
Bedrijfswinst vóór afschrijvingen		1.786	1.950
Afschrijvingen	28	-1.185	-1.259
Bedrijfswinst		601	691
Financiële opbrengsten	29	10	26
Financiële kosten	29	-119	-185
Netto financiële kosten	29	-110	-159
Verlies van ondernemingen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode	8.3	-30	-18
Winst vóór belastingen		461	513
Belastingen	10	-104	-57
Nettowinst		357	456
Toe te rekenen aan:			
Aandeelhouders van de moedermaatschappij (aandeel van de groep)		357	447
Minderheidsbelangen		0	9
Gewone winst per aandeel (in EUR)	30	1.11	1.39
Verwaterde winst per aandeel (in EUR)	30	1.11	1.39
Gewogen gemiddeld aantal gewone uitstaande aandelen	30	322.442.197	322.573.717
Gewogen gemiddeld aantal gewone uitstaande aandelen voor verwaterde winst per aandeel	30	322.442.197	322.573.717

Geconsolideerde staat van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten ('totaalresultaat')

(in miljoen EUR)	Toelichting	2023	2024
Nettowinst		357	456
Niet-gerealiseerde resultaten:			
Items die zullen gereclassificeerd worden naar winst en verlies			
Wisselkoersverschillen uit omrekening van buitenlandse activiteiten		-5	20
Kasstroomafdekkingsinstrumenten			
Winst/(verlies) opgenomen in het eigen vermogen		-14	-3
Overdracht naar resultatenrekening voor de periode		-4	-14
Andere		0	-1
Totaal voor gerelateerde belastingeffecten		-22	1
Kasstroomafdekkingsinstrumenten			
Winst/(verlies) opgenomen in het eigen vermogen		3	1
Overdracht naar resultatenrekening voor de periode		1	3
Winstbelasting m.b.t. items die zullen gereclassificeerd worden		4	4
Items die zullen gereclassificeerd worden naar winst en verlies - na aftrek van belastingeffecten		-18	6
Items die niet zullen gereclassificeerd worden			
Herwaardering van de netto toegezegdpensioenregelingen	11	50	110
Items die niet zullen gereclassificeerd worden naar winst en verlies		50	110
Totaal voor gerelateerde belastingeffecten		50	110
Gerelateerde belastingeffecten			
Herwaardering van de netto toegezegdpensioenregelingen		-12	-29
Winstbelasting m.b.t. items die niet zullen gereclassificeerd worden		-12	-29
Totaal van de posten die niet worden geherclassificeerd naar de winst-en-verliesrekening, na aftrek van de daarmee samenhangende belastingeffecten		38	81
Totaal van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten		377	543
Toe te rekenen aan:			
Aandeelhouders van de moedermaatschappij		378	529
Minderheidsbelangen		0	14

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

		Per 31 december	
(in miljoen EUR)	Toelichting	2023	2024
Kasstroom uit bedrijfsactiviteiten:			
Nettowinst		357	456
Afschrijvingen	4/5/6	1.185	1.259
Netto financiële kosten		110	159
Belastingen		104	57
Aandeel in het verlies van geassocieerde deelnemingen en JV	8.3	30	18
Ebitda (gerapporteerd) (1)		1.786	1.950
Aanpassingen voor non-cash items in Ebitda:		5	-51
Bijzondere waardevermindering op immateriële activa en materiële vaste activa	16	0	38
Toename/(afname) van de voorzieningen	20	2	-9
Herwaardering naar de reële waarde van voorheen aangehouden belang	8.4	0	-78
(Winst)/verlies op de verkoop van overige financiële activa		9	0
(Winst)/ verlies op de verkoop van materiële vaste activa	24	-6	-3
(Afname)/toename in werkkapitaal			
(na aftrek van rente, inkomstenbelasting, verwervingen/desinvesteringen van dochterondernemingen):		-12	-62
Afname/(toename) in voorraden		28	12
Afname/(toename) van handelsvorderingen		74	-24
(Afname)/toename in handelsschulden		10	-5
Afname/(toename) van andere activa		-60	-30
(Afname)/toename in overige verplichtingen		-23	14
Daling/toename van de nettoschuld voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvergoedingen	11	-40	-29
Betaalde/ontvangen rente & overige financiële kasuitgaven		-110	-127
Ontvangen intresten		8	20
Betaalde intresten		-111	-146
Andere financiële uitstromen		-7	-1
Betaalde inkomstenbelasting		-49	-108
A. Nettokasstroom uit bedrijfsactiviteiten		1.620	1.602
Kasstroom uit /(naar) investeringsactiviteiten:			
Contante betalingen voor acquisities van immateriële activa en materiële vaste activa	4/5	-1.453	-1.474
Geldmiddelen (betaald aan)/ontvangen van andere deelnemingen (aankoop/verkoop, leningen en/of derivaten)	8.4	-90	-17

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Geldmiddelen betaald voor aanschaffing van dochterondernemingen, na aftrek van verworven geldmiddelen	8.4	0	-737
Kasontvangsten uit de verkoop van immateriële activa, materiële vaste activa en andere vaste activa		33	0
B. Nettokasstroom uit/ (naar) investeringsactiviteiten		-1.510	-2.228
Kasstroom vóór financieringsactiviteiten (A. + B.)		110	-626
C.1 Leasebetalingen	6	-92	-101
Vrije kasstroom (A. + B. + C.1) (2)		18	-727
Kasstroom uit/ (naar) financieringsactiviteiten anders dan leasebetalingen:			
Dividenden uitgekeerd aan aandeelhouders	31	-387	-360
Dividenden aan en transacties met minderheidsbelangen	18.2	0	-2
Netto verkoop van eigen aandelen		2	0
Netto verkoop van geldbeleggingen		0	0
Impact van transacties met aandeelhouders	8.4	0	83
Uitgifte/ (terugbetaling) van Perpetuele achtergestelde lening	18.1	0	700
Kasmiddelen ontvangen van/ (betaald aan) kasstroomafdekkingsinstrument gerelateerd aan langlopende schulden		132	-1
Uitgifte/ (terugbetaling) van Regelingen voor activa-financiering	19.3	-10	-10
Uitgifte van langetermijnschulden		1.238	714
Aflossing van langetermijnschulden	19.3	-101	-614
Aflossing van kortetermijnschulden	19.3	-475	-4
C.2 Nettokasstroom uit/ (naar) financieringsactiviteiten (anders dan leasebetalingen)		399	506
D. Impact van de wisselkoers		-1	2
Netto toename/(afname) van geldmiddelen en kasequivalenten (A + B + C.1 + C.2 + D)		417	-219
Geldmiddelen en kasequivalenten op 1 januari		299	716
Geldmiddelen en kasequivalenten aan het einde van de periode		716	497

(1) Ebitda: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization; is gelijk aan de omzet minus cost of sales, workforce en non-workforce expenses.

(2) Vrije kasstroom: vóór 'financing activities' en na 'lease payments'

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

(in miljoen EUR)	Geplaatst kapitaal	Eigen aandelen	Wettelijke reserves	Instrumenten eigen vermogen en hedge reserve	Andere Herwaarderings-reserve	Omrekenings-verschillen	Vergoedingen in aandelen	Overgedragen winsten	Hybride Instrumenten	Totaal eigen vermogen (aandeel van de groep)	Minderheidsbelangen	Totaal eigen vermogen
Saldo op 1 januari 2023	1.000	-425	100	147	4	16	0	2.465	0	3.307	1	3.308
Totaal van niet-gerealiseerde inkomsten en kosten	0	0	0	-13	38	-5	0	357	0	378	0	377
Dividenden aan aandeelhouders (met betrekking tot 2022)	0	0	0	0	0	0	0	-226	0	-226	0	-226
Interim-dividenden aan aandeelhouders (met betrekking tot 2023)	0	0	0	0	0	0	0	-161	0	-161	0	-161
Eigen aandelen												
Verkoop van eigen aandelen	0	6	0	0	0	0	0	-4	0	2	0	2
Totaal transacties met aandeelhouders en minderheidsbelangen	0	6	0	0	0	0	0	-391	0	-385	0	-385
Saldo op 31 december 2023	1.000	-419	100	134	42	11	0	2.432	0	3.300	0	3.300
Totaal van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	0	0	0	-14	81	15	0	447	0	529	14	543
Dividenden aan aandeelhouders (m.b.t. 2023)	0	0	0	0	0	0	0	-226	0	-226	0	-226
Interim-dividenden aan aandeelhouders (m.b.t. 2024)	0	0	0	0	0	0	0	-161	0	-161	0	-161
Dividenden van dochterondernemingen aan minderheidsbelangen	0	0	0	0	0	0	0	-2	0	-2	0	-2
Bedrijfscombinaties	0	0	0	0	0	0	0	165	0	165	138	303
Gedeeltelijke afstoting van een dochteronderneming zonder verlies van zeggenschap	0	0	0	0	0	0	0	47	0	47	43	90
Bedrijfscombinatie onder gezamenlijke controle	0	0	0	0	0	0	0	-32	0	-32	32	0
Eeuwigdurende achtergestelde leningen	0	0	0	0	0	0	0	-12	700	688	0	688
Eigen aandelen												
Verkoop van eigen aandelen	0	2	0	0	0	0	0	-3	0	-1	0	-1
Opties op aandelen												
Uitoefening van opties op aandelen	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	-1	1
Totaal transacties met aandeelhouders en minderheidsbelangen	0	2	0	0	0	0	0	-222	700	481	212	692
Saldo op 31 december 2024	1.000	-417	100	120	124	26	0	2.657	700	4.310	225	4.535

Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Toelichting 1. Informatie over de onderneming

De geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2024 werd goedgekeurd voor publicatie door de Raad van Bestuur van 27 februari 2025. 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 toekomstzekere connectiviteit, digitale en IT-diensten, met hoofdzetel in Brussel. De Groep bouwt actief aan een digitale wereld met betrouwbare, veilige en soevereine diensten, zodat de samenleving kan gedijen.

Het segment van de thuismarkten richt zich op het leveren van geavanceerde telecommunicatie- en IT-diensten in de Benelux. In België worden de belangrijkste producten en diensten aangeboden onder de merknamen Proximus, Mobile Vikings en Scarlet voor de residentiële markt en Proximus NXT voor de zakelijke markt. De Groep is ook actief in Nederland (Proximus NXT) en Luxemburg (Tango en Proximus NXT).

Proximus Global overkoepelt de internationale activiteiten van de Groep en bundelt de krachten van BICS, Telesign en Route Mobile. Proximus Global omvat de volledige waardeketen van P2P Voice & Messaging en mobiliteitsdiensten tot CPaaS en digitale identiteit en bevindt zich zo in een unieke positie om een wereldwijde leider te worden op het gebied van digitale communicatie.

De Groep heeft de ambitie om het beste gigabitnetwerk in België uit te rollen en speelt een centrale rol bij het creëren van inspirerende digitale ecosystemen, waarbij een motiverende cultuur en stimulerende werkmethode worden bevorderd. Voortbouwend op deze sterktes wil Proximus bijdragen aan een inclusieve en duurzame digitale samenleving, de klanten verblijven met een ongeëvenaarde ervaring en nationaal en internationaal winstgevend groeien om waarde op lange termijn te creëren voor de stakeholders.

Het aantal werknemers van de Groep (in voltijdse equivalenten) bedroeg 13.131 op 31 december 2024 en 11.654 op 31 december 2023. Voor het jaar 2024 bedroeg het gemiddelde personeelsbestand van de Groep 1.590 kaderpersoneel en 12.470 werknemers; voor het jaar 2023 bedroeg het gemiddelde personeelsbestand van de Groep 160 kaderpersoneel en 11.490 werknemers.

Toelichting 2. Materiële opname- en waarderingsregels

Toelichting 2.1. Voorbereidingsbasis

De bijgevoegde geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2024 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.

Toelichting 2.2. Belangrijke informatie over de opname- en waarderingsregels

De grondslagen voor financiële verslaggeving zijn consistent met die van het vorige boekjaar toegepast, behalve voor de operationele segmenten, die in 2024 opnieuw werden ontworpen (zie toelichting 2.3.). De Groep past wijzigingen in standaarden of nieuwe standaarden toe zoals aangenomen door de Europese Unie en wanneer deze verplicht worden. De nieuwe of herziene IFRS-standaarden en interpretaties die op 1 januari 2024 van kracht werden, zijn de volgende:

:Wijzigingen in IAS 1 – Classificatie van verplichtingen als kortlopend of langlopend (2024)

- Wijzigingen in IAS 1 – Langlopende verplichtingen met convenanten (2024)
- Wijzigingen in IFRS 16 – Leaseverplichting bij verkoop en leaseback (2024)
- Wijzigingen in IAS 7 en IFRS 7 – Informatieverschaffing over financieringsovereenkomsten met leveranciers (2024)

De toepassing van deze nieuwe en gewijzigde standaarden heeft beperkte impact op de jaarrekening van de Groep.

Toelichting 2.3. Operationele segmenten

De operationele segmenten van de Groep zijn de onderdelen van de Groep waarvan de resultaten regelmatig worden beoordeeld door de Leadership Squad, de Chief Operating Decision Makers (CODM) van de Groep, om beslissingen te nemen over de toewijzing van middelen en om de prestaties te beoordelen.

Na de overname van Route Mobile in 2024 (zie toelichting 8.4), een wereldwijde leverancier van CPaaS-diensten genoteerd aan de NSE en BSE in India, heeft de Groep haar interne besluitvormings-, bestuurs- en managementrapportageprocessen herzien om de toewijzing van middelen en de prestatiebeoordeling van haar operationele segmenten te optimaliseren.

Bijgevolg heeft de Groep een governancestructuur met twee pijlers ingevoerd door de oprichting van een nieuw uitvoerend comité, het 'International Management Committee', naast het 'Domestic Management Committee.' Dit internationale comité werd opgericht om belangrijke beslissingen te vergemakkelijken en te zorgen voor afstemming tussen de internationale filialen, waaronder BICS, Telesign en het pas overgenomen Route Mobile. Dit nieuwe directiecomité zorgt voor een betere verantwoording, coördinatie en een sterkere stem in de groepsbesluitvorming voor internationale activiteiten.

Gesegmenteerde informatie die gebruikt wordt voor interne besluitvorming en prestatiebeoordeling door de CODM wordt nu verstrekt voor de binnenlandse en internationale onderdelen, geïdentificeerd als operationele segmenten:

- **International Segment:** dit nieuwe segment combineert de voorheen afzonderlijke internationale segmenten BICS en Telesign met het pas overgenomen Route Mobile.
 - **International Carrier Services (BICS):** beheert internationale carrieractiviteiten in de wereldwijde communicatiemarkt.
 - **TeleSign:** is gespecialiseerd in internationale leveringsauthenticatie en digitale identiteitsdiensten voor grote internetmerken, digitale kampioenen en cloud-native bedrijven.

- **Route Mobile:** Biedt omnichannel communicatieoplossingen, waaronder geautomatiseerde sms- of WhatsApp-meldingen voor bestelupdates, afspraakherinneringen en promoties, evenals spraakgebaseerde en e-mailoplossingen. Route Mobile biedt ook AI-gebaseerde firewall analytics-oplossingen aan mobiele netwerkkoperators wereldwijd.
- **Domestic segment:** blijft ongewijzigd ten opzichte van vorig jaar en levert communicatie- en ICT-diensten aan particulieren, bedrijven en telecomgroothandelmarkten in België/BeNeLux

Toelichting 2.4. Alternatieve prestatie maatstaven

De Groep maakt gebruik van zogenoemde alternatieve prestatie maatstaven ("APM") in de jaarrekening en toelichting. Een alternatieve prestatie maatstaf 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.

Toelichting 2.5. Consolidatiebasis

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. Toelichting 8 geeft een overzicht van de dochterondernemingen, gezamenlijke bedrijfsactiviteiten, joint ventures en geassocieerde ondernemingen van de Groep.

Een dochteronderneming wordt opgenomen in de consolidatie vanaf de dag waarop zeggenschap wordt verworven over de dochteronderneming en eindigt wanneer de Groep zeggenschap verliest. Intragroepsaldi 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. Als het eigendomspercentage daalt, worden de minderheidsbelangen aangepast op basis van de stijging van hun eigendomspercentage in de netto activa van de dochteronderneming die bij de transactie betrokken is, na consolidatieaanpassingen en met inbegrip van goodwill. 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.

Joint ventures zijn gezamenlijke overeenkomsten waarbij de partijen die gezamenlijke zeggenschap hebben over de overeenkomsten, rechten hebben op de netto activa van de overeenkomsten. Gezamenlijke zeggenschap is het contractueel afgesproken deel van de zeggenschap over een overeenkomst, waarvan slechts sprake is wanneer beslissingen over de relevante activiteiten unanieme instemming vereisen van de partijen die de zeggenschap delen. Joint ventures worden in deze geconsolideerde jaarrekening opgenomen volgens de vermogensmutatiemethode.

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.

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 de vermogensmutatiemethode worden de investeringen in geassocieerde deelnemingen of joint ventures eerst 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. Niet-gerealiseerde winsten en verliezen worden geëlimineerd ten belope van het aandeel van de Groep in de onderneming.

Toelichting 2.6. 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 tegenover voormalige eigenaars van de overgenomen partij, indien van toepassing, 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. Dit omvat ook 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 op overnamedatum.

Toelichting 2.7. 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 potentiële risico's en kansen in verband met klimaatverandering waaraan de Groep wordt blootgesteld, evenals bredere duurzaamheidsoverwegingen, worden gepresenteerd in de niet-financiële overzichten van de Groep. Op basis van de informatie die momenteel beschikbaar is, heeft het management op basis van haar oordeel geconcludeerd dat de belangrijkste gebieden die mogelijk beïnvloed worden door klimaatverandering, d.w.z. de gebruiksduur van de activa en voorzieningen van de Groep, momenteel en op korte termijn niet significant beïnvloed worden. Deze beoordelingen worden voortdurend gecontroleerd als onderdeel van het risicobeheerproces van de Groep, aangezien de toekomstige gevolgen van klimaatverandering afhankelijk zijn van factoren op het gebied van milieu, regelgeving en andere factoren waarop de Groep geen invloed heeft en die op dit moment nog niet allemaal bekend zijn.

Toelichting 2.7.1. 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 significante effect hebben op de bedragen die in de jaarrekening zijn opgenomen.

- **Beoordeling van de zeggenschap over entiteiten die zijn opgenomen in het kader van de uitrol van het glasvezelnetwerk**

In het kader van zijn uiteindelijke doelstelling om België te verbinden via een open, toekomstbestendig netwerk dat hoge of zeer hoge snelheidsconnectiviteit brengt naar elke woning en elk bedrijf, ook in minder dichtbevolkte gebieden, heeft Proximus drie afzonderlijke bedrijven mede-opgericht, Fiberklaar, Unifiber en Glasfaser Ostbelgien, om de uitrol van glasvezel in respectievelijk Vlaanderen, Wallonië en de Duitstalige Gemeenschap te helpen versnellen.

Deze drie bedrijven moeten een passief Wholesale Point-to-Point Fiber-To-The-Home netwerk in de footprint (het "FTTH-netwerk") ontwerpen, bouwen, onderhouden, upgraden, bezitten, uitrollen, beheren en commercialiseren, met een minimale uitrolsnelheid, een dekkingsambitie voor de gedefinieerde footprint en bepaalde technische kwaliteiten (snelheid, capaciteit). De aan te leggen netwerken zullen open en neutraal zijn, d.w.z. beschikbaar voor alle Service Providers onder niet-exclusieve en niet-discriminerende voorwaarden, zodat Service Providers (Proximus bijvoorbeeld) kunnen concurreren op de downstreammarkten.

Op 26 juli 2024 heeft Proximus Groep zeggenschap verworven over Fiberklaar (zie toelichting 8.4) door een overeenkomst te sluiten met EQT Infrastructure, de andere medeoprichter van Fiberklaar, voor de overname van diens meerderheidsbelang (50,33%) in Fiberklaar Groep (hierna 'Fiberklaar').

Bij haar beoordeling van het soort controle dat zij over Unifiber en Glasfaser Ostbelgien uitoefent (exclusieve controle, gezamenlijke controle of invloed van betekenis), heeft Proximus vastgesteld wat de relevante activiteiten van de ondernemingen waren, hoe de beslissingen over deze activiteiten werden genomen en of zij uit haar interactie met hen een variabel rendement haalde, onder meer via de uitoefening van haar stemrechten. Bij de beoordeling werden ook andere feiten en omstandigheden in aanmerking genomen, zoals de sociale doelstellingen van de vennootschap, de aard van de andere aandeelhouders van de vennootschap, het bestaan van vooraf overeengekomen en onderhandelde contexten en de afhankelijkheid van de vennootschap van hun aandeelhouders als bronnen van kasstromen die bijdragen tot de continuïteit van hun activiteiten.

Proximus besloot, toen deze twee entiteiten samen werden gecreëerd, dat het niet (alleen) de zeggenschap heeft over hen, aangezien de beslissingen over de activiteiten die als relevant zijn aangemerkt in het kader van de met de mede-investeerders ondertekende overeenkomsten niet door Proximus alleen worden genomen. Deze beslissingen betreffen voornamelijk de goedkeuring van het budget, de benoeming en het ontslag van het senior management, de commercialisering van het aanbod, de opbouw van het netwerk. Bovendien verwachtte Proximus, op basis van de op dat moment beschikbare informatie, dat hij niet substantieel de enige bron van kasstromen zou zijn die bijdraagt aan de continuïteit van de activiteiten van deze entiteiten.

Op basis daarvan heeft de Groep geconcludeerd dat de investeringen in Unifiber en Glasfaser Ostbelgien respectievelijk als joint venture en geassocieerde onderneming kunnen worden aangemerkt. Deze conclusies werden periodiek herzien in het licht van de criteria, onderliggende feiten, bestuur en bestaande overeenkomsten tussen aandeelhouders of met de bedrijven. De controle van deze elementen bracht geen factoren aan het licht die de huidige classificaties van deze overeenkomsten in twijfel zouden trekken.

Toelichting 2.7.2. Schattingsonzekerheden

- **Claims en voorwaardelijke verplichtingen en activa (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.

Toelichting 2.8. Omrekening vreemde valuta

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 eenduidig 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.

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.

Toelichting 2.9. Buitenlandse activiteiten

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. Hetzelfde principe geldt voor gedeeltelijke vervreemdingen zonder verlies van zeggenschap en impliceert het recyclen naar de winst- en verliesrekening (P&L) enkel pro rata van het vervreemde deel.

Toelichting 2.10. 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.

Goodwill wordt gewaardeerd tegen kostprijs en wordt niet afgeschreven, maar wordt jaarlijks getest op bijzondere waardevermindering op het niveau van de kasstroom genererende eenheid waaraan de goodwill is toegerekend en telkens wanneer er een aanwijzing is dat de eenheid waaraan de goodwill is toegerekend mogelijk een bijzondere waardevermindering heeft ondergaan. De Groep controleert de goodwill op het niveau van de operationele segmenten, aangezien dit de manier weerspiegelt waarop de Groep haar activiteiten beheert.

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 reële waarde van de identificeerbare activa en aangenomen schulden van de overgenomen partij, en dit op een transactie-per-transactie basis.

Toelichting 2.11. 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 en 5G spectrum 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 en vervolgens gewaardeerd tegen kostprijs verminderd met cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. 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 restwaarde van dergelijke immateriële activa wordt verondersteld nul te zijn.

De Groep activeert:

- De uitzendrechten voor voetbal en alle andere multisezoensuitzendrechten voor sport, voor de volledige contractduur samen met de opname van de bijbehorende verplichting (voor de volledige contractduur).

- Voor contracten met andere tv-zenders, de kosten voor de totale contractduur, aangezien de inhoud geacht wordt voldoende identificeerbaar te zijn (het grootste deel van de inhoud is al geproduceerd) voor de niet-opzegbare duur van het contract (over het algemeen 18 maanden-3 jaar)
- Bepaalde kosten in verband met de ontwikkeling of aankoop van software voor intern gebruik en bepaalde mediaproductiekosten wanneer deze identificeerbaar zijn, wanneer de Groep zeggenschap heeft over het actief en wanneer toekomstige economische voordelen van het actief waarschijnlijk zijn
- De unieke licentievergoeding (vast bedrag) die verschuldigd is in verband met de spectrumlicenties die aan Proximus zijn toegekend.

De Groep beschouwt de jaarlijkse vergoedingen die verschuldigd zijn in verband met de aan Proximus toegekende spectrumlicenties als variabele (voorwaardelijke) betalingen en boekt ze daarom als kosten wanneer ze worden gemaakt. De netto contante waarde van deze jaarlijkse vergoedingen wordt weergegeven in toelichting 34.

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 als 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 onderneming blijft de desbetreffende boekhoudkundige regels en richtlijnen opvolgen in dit domein waarvoor er beperkte gezaghebbende literatuur bestaat.

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 waarderingsmodel 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-, 4G en 5G spectrum 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.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De gebruiksduur werd als volgt bepaald:

	Gebruiksduur (jaren)
GSM, UMTS, 4G en andere netwerklicenties	Volgens licentieduur
SPECTRUM 2600 MHZ	15
SPECTRUM 800 MHZ	20
SPECTRUM 1800 MHZ 2G	20
SPECTRUM 2100 MHZ 3G	20
SPECTRUM 900 MHZ	20
SPECTRUM 1400 MHZ	20
SPECTRUM 700 MHZ	20
SPECTRUM 3600 MHZ	17 jaar 8 maanden
Via een bedrijfscombinatie verworven merknamen, klantenbestanden, patenten en software	3 tot 20
Software	5
Uitzendrechten voor sportseizoenen	Over de contractduur
Gebruiksrechten en andere uitzendrechten	Over de contractduur

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.

Toelichting 2.12. 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.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De gebruiksduur wordt als volgt bepaald:

	Gebruiksduur (jaren)
Terreinen en gebouwen	
Land	Onbepaald
Gebouwen en uitrusting van gebouwen	22 tot 33
Faciliteiten in gebouwen	3 tot 10
Huurverbetering en reclamemateriaal	3 tot 10
Technische en netwerkapparatuur	
Kabels en leidingen	15 tot 20
Schakelaars	8 tot 10
Transmissie	6 tot 8
Radiotoegangsnetwerk	6 tot 7
Mobiele sites en uitrusting voor locatievoorzieningen	5 tot 10
Apparatuur geïnstalleerd bij klanten	2 tot 8
Data- en andere netwerkapparatuur	2 tot 15
Meubilair en rollend materieel	
Meubilair en kantooruitrusting	3 tot 10
Voertuigen en smartcables	3 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-workforce-kosten worden weergegeven in de resultatenrekening na aftrek van de werkzaamheden uitgevoerd en geactiveerd door de onderneming voor de uitbouw van materiële vaste activa.

Toelichting 2.13. 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 postpaid 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 postpaid 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. Contractkosten met betrekking tot de residentiële markt, verworven vóór 2024, worden uitgesteld over drie jaar. Voor contracten die vanaf 2024 worden verworven, worden de kosten over vier jaar uitgesteld, wat de waargenomen toename in de klantlevensduur weerspiegelt. Deze verandering is voornamelijk toe te schrijven aan de convergentie van vast en mobiel.

Alle andere commissies worden ten laste genomen wanneer ze worden gemaakt.

Toelichting 2.14. 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 kasstroom genererende 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 kasstroom genererende 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 kasstroom genererende eenheid.

Toelichting 2.15. 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 belastingimpact ook rechtstreeks erkend worden in het eigen vermogen.

Toelichting 2.16. 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'-waarderingmethode.

Actuariële winsten en verliezen, het rendement op fondsbeleggingen, exclusief bedragen opgenomen in de netto rente op de netto verplichting 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" waarderingsmethode toegepast.

De gebruikte verdisconteringsvoet om de huidige waarde van de bruto verplichting 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 netto verplichting uit hoofde van toegezegd-pensioenregelingen wordt gedefinieerd als de contante waarde van de bruto verplichting 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.

Toelichting 2.17. 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.

Toelichting 2.18. Financiële instrumenten

Toelichting 2.18.1. 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
- Aafgeschreven kostprijs.

De Groep presenteert de financiële verplichtingen in volgende categorieën:

- Reële waarde met verwerking in winst of verlies ("FVTPL"); of
- Aafgeschreven kostprijs.

Financiële activa

De Groep bepaalt de classificatie van de financiële activa op het moment van initiële erkenning. Deze classificatie is gedreven door het businessmodel 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 cashflow 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.

Niet-rentedragende verplichtingen op lange termijn worden opgenomen tegen het verdisconteerde bedrag.

Hybride eeuwigdurende obligaties

Hybride eeuwigdurende obligaties worden geclassificeerd als eigenvermogensinstrumenten. Bijgevolg worden de te betalen rente op deze effecten en de direct toerekenbare transactiekosten direct in het eigen vermogen opgenomen en samen met de hoofdsom als een aparte post binnen het eigen vermogen gepresenteerd. De terugbetaling van de hoofdsom en rente wordt vermeld als onderdeel van de financieringsactiviteiten in het kasstroomoverzicht.

Toelichting 2.18.2. Waardering

- **Financiële activa aan FVTOCI**

Investerings in eigenvermogensinstrumenten 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, behalve diegene waarop hedge accounting wordt toegepast;

Toelichting 2.18.3. 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.

- Domestic: 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.

Dezelfde methodiek werd toegepast voor de contractactiva.

- TeleSign berekent de verwachte kredietverliezen voor handelsvorderingen op basis van een combinatie van factoren, waaronder historische verliezen gecorrigeerd voor de huidige marktomstandigheden, de financiële toestand van de klant, geschillen, de huidige ouderdom en ouderdom van vorderingen, rekening houdend met relevante toekomstgerichte gegevens.
- BICS houdt rekening met ervaring en redelijke en onderbouwde informatie over toekomstige verwachtingen om voorzieningspercentages te bepalen op individuele basis. De volgende indicatoren worden door BICS 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.
- Route Mobile past de vereenvoudigde aanpak toe die vereist dat de verliesvoorziening wordt gewaardeerd op een bedrag dat gelijk is aan de verwachte kredietverliezen gedurende de looptijd. Geschatte oninbare bedragen zijn gebaseerd op de ouderdom van het debiteurensaldo en historische ervaring.

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. Afgeschreven financiële activa kunnen nog steeds het voorwerp uitmaken van terugvorderingsprocedures door de Groep, rekening houdend met juridisch advies. Terugggevorderde bedragen worden opgenomen in de winst- en verliesrekening.

Toelichting 2.18.4. 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.

Toelichting 2.18.5. 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 startups, 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 veelvouden;
- 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, als deze niet beschikbaar is, door het toepassen van verschillende waarderingsmethodes, in het bijzonder verdisconteerde kasstromen.

Toelichting 2.18.6. Criteria voor de saldering van financiële activa en passiva

Als 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 te gelde te maken of op netto basis af te wikkelen, worden alle financiële gevolgen gecompenseerd.

Toelichting 2.19. Handelsvorderingen

Handelsvorderingen worden in de balans gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs (SPPI-model van toepassing), verminderd met een voorziening voor verwachte kredietverliezen.

Toelichting 2.20. 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.

Toelichting 2.21. Vaste activa of groep activa die wordt afgestoten geclassificeerd als aangehouden voor verkoop

De Groep classificeert activa (of een groep activa die wordt afgestoten) (groep activa met enkele direct daarmee verbonden verplichtingen) als aangehouden voor verkoop als hun boekwaarde hoofdzakelijk zal worden gerealiseerd in een verkooptransactie en niet door het voortgezette gebruik ervan. Aan deze voorwaarde is voldaan als de activa (of groep activa die wordt afgestoten) in hun huidige staat onmiddellijk beschikbaar zijn voor verkoop, de verkoop zeer waarschijnlijk is en naar verwachting binnen één jaar zal plaatsvinden. Activa en bijbehorende verplichtingen die worden aangehouden voor verkoop (of groep activa die wordt afgestoten) en die worden geclassificeerd als aangehouden voor verkoop, worden opgenomen tegen de laagste waarde van hun boekwaarde of reële waarde minus verkoopkosten en worden geclassificeerd als vlottende activa en kortlopende verplichtingen. De Groep schrijft niet langer af op vaste activa die zijn geclassificeerd als aangehouden voor verkoop.

Toelichting 2.22. Rentedragende verplichtingen

Alle leningen en overige financieringsverplichtingen worden bij de eerste opname opgenomen tegen hun kostprijs, die over het algemeen overeenkomt met de reële waarde van de ontvangen tegenprestatie (na aftrek van de uitgiftekosten in verband met de leningen). Na de initiële opname worden schulden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs aan de hand van de effectieve rentemethode, met afschrijving van kortingen of premies via de resultatenrekening.

Proximus controleert regelmatig of het de mogelijkheid heeft om de afwikkeling van een leningverplichting uit te stellen tot ten minste twaalf maanden na de verslagperiode en of die mogelijkheid om de afwikkeling uit te stellen afhankelijk is van het voldoen aan bepaalde convenanten.

Toelichting 2.23. 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 opties om haar risico's verbonden aan renteschommelingen met betrekking tot toekomstige obligatie emissies en met 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).

De Groep maakte gebruik van:

- Een IRCS om de blootstelling van de Groep aan rente- en valutaschommelingen op een lange termijnschuld uitgedrukt in JPY te verminderen
- Renteswaps om het risico op renteschommelingen af te dekken tussen de aanvangsdatum van de afdekking en de uitgiftedatum van zeer waarschijnlijke lange termijnschulden aan vaste rente.
- Een collar swaption met nul kosten om de waarde van haar bestaande pre-hedging renteswap te beschermen tegen renteschommelingen.

Wanneer deze afdekkingsinstrumenten worden aangewezen in een kasstroomafdekkingsrelatie, wordt het effectieve deel van de veranderingen in hun reële waarde opgenomen in niet-gerealiseerde resultaten en geleidelijk overgeboekt naar de winst of het verlies via het financieel resultaat, in dezelfde periode waarin de afgedekte positie de winst of het verlies van de Groep beïnvloedt via de betaalde rente. De derivaten waarop de Groep geen hedge accounting toepast, worden bijgevolg geboekt tegen reële waarde, waarbij veranderingen in de reële waarde worden opgenomen in de winst- en verliesrekening via het financieel resultaat.

De langetermijnschuld uitgedrukt in JPY omvat een besloten derivaat. Een dergelijk derivaat wordt gescheiden van het basiscontract en geboekt tegen reële waarde, waarbij veranderingen in de reële waarde worden opgenomen in de winst- en verliesrekening. De mark-to-market effecten op dit derivaat worden gecompenseerd door die op de IRCS.

- De Groep gebruikte voorwaardelijke valutatermijntransacties om haar blootstelling aan de variabiliteit in kasstromen te beperken die toe te schrijven is aan het valutarisico met betrekking tot een zeer waarschijnlijke toekomstige transactie die daadwerkelijk heeft plaatsgevonden (overname Route Mobile, zie toelichting 8.4) die in vreemde valuta werd afgewikkeld. De Groep paste hedge accounting toe op deze afdekkingstransactie. De veranderingen in de intrinsieke waarde werden opgenomen in de reserve kasstroomhedges (OCI), terwijl de veranderingen in de tijdswaarde en het termijnelement werden opgenomen in de reserve afdekkingskosten (OCI).

De Groep sloot derivaten (valutatermijncontracten) af om zich in te dekken tegen valutaschommelingen voor zeer waarschijnlijke verwachte transacties. De Groep paste kasstroomafdekking toe voor een deel van deze afdekkingstransacties.

- Voor afdekkingstransacties waarop de Groep geen hedge accounting toepast, worden de derivaten bijgevolg geboekt tegen reële waarde, waarbij veranderingen in de reële waarde worden opgenomen in de winst- en verliesrekening via het financieel resultaat. Wanneer de onderliggende waarde in de balans is opgenomen en betrekking heeft op kosten die in het bedrijfsresultaat zijn opgenomen of op geactiveerde uitgaven, worden de in de winst- en verliesrekening opgenomen veranderingen in de reële waarde overgeboekt naar het bedrijfsresultaat wanneer het afdekkingsinstrument vervalt.

- Voor afdekkingstransacties waarop hedge accounting wordt toegepast, wordt het effectieve deel van de winsten en verliezen op het afdekkingsinstrument opgenomen via niet-gerealiseerde resultaten totdat de afgedekte transactie plaatsvindt. Als de afgedekte transactie leidt tot de opname van een actief, wordt de boekwaarde van het actief bij de eerste opname aangepast met het bedrag dat eerder via niet-gerealiseerde resultaten is opgenomen. Indien de afdekkingstransactie betrekking heeft op kosten die in het bedrijfsresultaat zijn opgenomen, wordt het eerder via niet-gerealiseerde resultaten opgenomen bedrag overgeboekt naar het bedrijfsresultaat wanneer de kosten in verband met de onderliggende dienst in de winst- en verliesrekening worden opgenomen. Het niet-effectieve deel van een kasstroomafdekking wordt altijd opgenomen in de winst- en verliesrekening.

De Groep paste 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 geschreven putopties aan minderheidsbelangen in een dochteronderneming van de Groep, 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).

De Groep is in 2023 een Virtual Power Purchase Agreement aangegaan waarbij het een vaste prijs betaalt en de spotprijs ontvangt voor een contractueel gespecificeerd deel van de elektriciteit die geproduceerd wordt door een specifiek offshore windmolenpark. De aankoop van de elektriciteit is virtueel, wat betekent dat er geen fysieke levering van de aangekochte elektriciteit is (nettoafrekening in contanten). Het doel van de transactie is om de blootstelling van de Groep aan de volatiliteit van de elektriciteitsprijs te verminderen en tegelijkertijd verschillende Energy Attribute Certificates (EAC's) te ontvangen die overeenkomen met het overeengekomen volume groene elektriciteit. Derivaten die zijn besloten in niet-afgeleide basiscontracten die geen financiële activa zijn, worden als afzonderlijke derivaten behandeld als zij voldoen aan de definitie van een derivaat, hun risico's en kenmerken niet nauw zijn verbonden met die van het basiscontract en het basiscontract niet wordt gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst-en-verliesrekening. De Groep beschouwt de VPPA als een hybride instrument met een niet-financieel basiscontract voor de aankoop van de EAC's en een ingesloten energiederivaat. Aangezien de stroomcomponent van het hybride contract niet nauw verbonden is met het basiscontract, wordt deze afzonderlijk gewaardeerd en tegen reële waarde, met verwerking van waardeveranderingen in de winst-en-verliesrekening. De aankoop van EAC's komt in aanmerking voor de vrijstelling voor eigen gebruik en de gerelateerde kosten worden als last opgenomen wanneer de EAC's worden ontvangen.

Toelichting 2.24. Netto winsten / (verliezen) op financiële instrumenten

Dividenden, renteopbrengsten en lasten uit financiële instrumenten worden verantwoord onder de financiële resultaten.

Toelichting 2.25. 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 (Mobiel en vast) met een gesubsidieerd toestel, die wordt geleverd bij aanvang van het contract en waarvan de opbrengsten op een bepaald moment worden erkend, en diensten die die moeten worden geleverd gedurende de looptijd van het contract, meestal 24 maand, waarvan de opbrengsten worden erkend over de looptijd van het contract.. Het 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 de 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.

Toelichting 2.26. Voorraden

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 omvatten, worden de opbrengsten voor die prestaties in de tijd opgenomen op basis van een inputmethode. Deze methode meet de voortgang naar de volledige nakoming van de betreffende prestatieverplichting aan de hand van het bedrag van de gemaakte projectkosten voor verrichte werkzaamheden op de balansdatum in verhouding tot de geschatte totale kosten voor het project. Contractkosten omvatten alle uitgaven die rechtstreeks verband houden met het specifieke contract en een toerekening van vaste en variabele overheadkosten in verband met contractactiviteiten op basis van de normale bedrijfscapaciteit.

Toelichting 2.27. 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 als 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.

Voor sommige contracten is oordeelsvorming vereist om te beoordelen of een contract het recht op zeggenschap over het gebruik van een actief overdraagt, dan wel een contract is voor een dienst die met behulp van dat actief wordt verleend. Wanneer een contract volgens IFRS 16 niet in aanmerking komt als lease, worden vooruitbetaalde bedragen in het kader van dergelijke contracten behandeld als vooruitbetaalde kosten (diensten), wat het geval is voor bepaalde glasvezel gerelateerde capaciteit die door de Groep is verworven.

Toelichting 2.27.1. 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 leaseperiode bestaat uit de niet-opzegbare periode van een leaseovereenkomst, samen met perioden die vallen onder opties om de leaseovereenkomst te verlengen indien de Groep redelijkerwijs zeker is dat zij deze opties zal uitoefenen, en perioden die vallen onder opties om de leaseovereenkomst te beëindigen indien de Groep redelijkerwijs zeker is dat zij deze opties niet zal uitoefenen. De beoordeling of deze opties al dan niet zullen worden uitgeoefend, is afhankelijk van alle feiten en omstandigheden die een economische incentive vormen om een verlengings- of beëindigingsoptie uit te oefenen. De beoordeling wordt herzien indien zich een belangrijke gebeurtenis of een belangrijke wijziging in de omstandigheden voordoet die deze beoordeling beïnvloedt.

De Groep heeft vier grote categorieën van huurcontracten gedefinieerd:

- Gebouwen: betreffen voornamelijk huurcontracten voor commerciële (verkooppunten) of dienstverlenende activiteiten (kantoren en hoofdkantoren), en ook 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) en fietsen
- Overige: bestaat voornamelijk uit ICT-apparatuur en cloud-infrastructuur afkomstig van de samenwerking met HCL

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 leaseovereenkomst op de aanvangsdatum (nieuwe leaseovereenkomsten) of de totale verwachte resterende looptijd in geval van een herwaardering van een leaseovereenkomst.

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 leaseovereenkomst of het onderliggende actief.
- Betaalde voorschotten bovenop de geplande terugbetalingen worden afgetrokken van de lange termijnschuld

De 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 waardeverminderingen; en aangepast voor eventuele herwaarderings 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 afgeschreven 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.

Toelichting 2.27.2. 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.

Toelichting 2.28. Voorzieningen

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.

Toelichting 2.29. 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 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.

Toelichting 2.30. 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.

Toelichting 2.31. Opbrengsten

Wanneer Proximus een nieuw contract aangaat, bepaalt het de contractduur, de transactieprijs, de prestatieverplichtingen die in het contract zijn opgenomen en de op zichzelf staande verkoopprijs voor elke geïdentificeerde belofte.

Om de duur van zijn contracten te bepalen, neemt de Groep de contractuele periode in aanmerking waarin de partijen bij het contract huidige afdwingbare rechten en verplichtingen hebben. Een contract heeft een looptijd wanneer het een substantiële beëindigingsvergoeding bevat. De looptijd loopt tot de beëindigingsvergoeding niet meer verschuldigd is. Indien er geen materiële beëindigingsvergoeding is opgenomen, heeft het contract geen looptijd (d.w.z. contracten van onbepaalde duur).

De Groep beoordeelt bij aanvang van het contract de in een contract met een klant belofde goederen of diensten en identificeert als prestatieverplichting elke belofte tot overdracht aan de klant van hetzij een goed of dienst (of een bundel daarvan) die afzonderlijk is, hetzij een reeks van afzonderlijke goederen of diensten die in wezen hetzelfde zijn en die hetzelfde patroon van overdracht aan de klant hebben. De identificatie van de prestatieverplichtingen vereist oordeelsvorming en een grondig begrip van de contractbeloften en hun onderlinge wisselwerking.

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 beloften. Beloften zijn niet onderscheiden in de context van het contract indien deze volgens hun aard worden overgedragen in combinatie met andere beloften.

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.

Als de beloften niet onderscheiden zijn, combineert de Groep deze met andere beloften 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 postpaid 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 verkoopsincentives, 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.

Wanneer een andere partij betrokken is bij de levering van goederen of diensten aan een klant, beoordeelt de Groep voor elke prestatieverplichting of de aard van haar belofte is om de gespecificeerde goederen of diensten zelf te leveren (d.w.z. de Groep is een principaal) of om deze goederen of diensten door de andere partij te laten leveren (d.w.z. de Groep is een agent). Wanneer de Groep als agent optreedt, wordt alleen de commissie als opbrengst opgenomen. Om te beoordelen of Proximus als principaal of agent optreedt in een transactie, wanneer een andere partij betrokken is, bepaalt Proximus of hij de controle heeft over de goederen en diensten voordat deze worden overgedragen aan de eindklant. Daartoe analyseert Proximus Groep de juridische voorwaarden van de contracten en hun inhoud door het prisma van de controle-indicatoren. Proximus houdt ook rekening met andere feiten en omstandigheden om het beeld dat Proximus van de situatie heeft te vervolledigen.

Wanneer de Groep alleen als agent optreedt, wordt de commissie alleen opgenomen als opbrengst.

Bepaling van de standalone verkoopprijs: in situaties waarin de standalone verkoopprijs niet direct waarneembaar is, beoordeelt de Groep deze aan de hand van alle informatie (inclusief marktvoorwaarden, Proximus-specifieke factoren en informatie over de klant of klasse van klanten) die haar redelijkerwijs ter beschikking staat. Deze situatie doet zich voornamelijk voor in het kader van gecombineerde aanbiedingen met gesubsidieerde toestellen, waarvoor een "cost plus"-methode wordt toegepast op een van de componenten. Kortingen die worden toegekend omdat een klant een contract is aangegaan, worden toegerekend aan alle prestatieverplichtingen die tot de toekenning van de korting hebben geleid.

Toelichting 2.32. 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 2022	2.595
Effect van wisselkoersverschillen	-4
Op 31 december 2023	2.592
Aankopen van het jaar	675
Route Mobile	421
Fiberklaar	253
Andere	1
Bijzondere waardevermindering	-1
Effect van wisselkoersverschillen	9
Op 31 december 2024	3.275

In vergelijking met jaareinde 2023 is de goodwill met 683 miljoen EUR gestegen in 2024, voornamelijk door de verwerving van zeggenschap over Route Mobile en Fiberklaar (zie toelichting 8.4). In mindere mate werd de stijging ook beïnvloed door omrekeningsverschillen op de goodwill toegerekend aan TeleSign, waarvan de functionele valuta USD is (EUR 6,7 miljoen), en op de goodwill toegerekend aan Route Mobile, waarvan de functionele valuta INR is (EUR 2,6 miljoen).

Goodwill wordt getest op bijzondere waardevermindering op het niveau van het operationele segment, aangezien dit het niveau is waarop de Chief Operating Decision van de Groep de goodwill controleert. Zoals uitgelegd in toelichting 2, heeft de Groep haar interne besluitvorming, bestuur en managementrapportage herzien rond twee operationele segmenten: Binnenland en Internationaal. Goodwill wordt gecontroleerd op het niveau van deze twee segmenten.

Per 31 december 2024 waren alle verworven activiteiten volledig toegewezen aan één operationeel segment. Dit was ook het geval in 2023, met uitzondering van de goodwill die werd toegerekend aan BICS en TeleSign, die toen kasstroomgenererende eenheden en operationele segmenten waren. Op dat moment werd de goodwill die voortvloeide uit BICS's verwerving van zeggenschap over TeleSign in 2021 toegewezen aan BICS en TeleSign op basis van de verwachte synergieën van de bedrijfscombinatie voor elk bedrijf afzonderlijk. Deze synergieën werden geïdentificeerd op het moment van de overname.

:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Domestic	2.188	2.442
Internationaal	N/A	833
TeleSign	105	
BICS	299	
Totaal	2.592	3.275

Resultaten Goodwill toetsing op bijzondere waardevermindering

Algemene commentaar

De waardering van zowel het Domestic als het Internationale segment is voornamelijk gebaseerd op een verdisconteerde vrije kasstroommethode, een inkomenswaarderingstechniek. De beschouwde kasstromen zijn afgeleid van het financiële Driejarenplan van de Groep (2025-2027), dat in oktober 2024 door het management ter goedkeuring aan de raad van bestuur van de Groep werd voorgelegd.

De betrouwbaarheid van de uitkomst van de impairment test hangt af van de nauwkeurigheid van de budgettering waarop deze is gebaseerd. Het financieel Driejarenplan van de Groep vertegenwoordigt de visie van het management op het meest waarschijnlijke scenario, gebaseerd op zijn inzicht in de ontwikkeling van de activiteiten en de langetermijnstrategie van de onderneming.

De Groep raamt een afzonderlijke gewogen gemiddelde kapitaalkost (WACC) na belastingen voor elk segment. Daarbij wordt rekening gehouden met:

- De specifieke kenmerken van de activiteiten van het segment. Deze bijzonderheden verschillen voldoende van segment tot segment om afzonderlijke berekeningen te rechtvaardigen.
- Het relatieve gewicht van de componenten van de kapitaalstructuur van het segment, inclusief een risicopremie die specifiek is voor de inherente risico's van het segment.
- Andere risico's, zoals het landenrisico, het marktrisico en het sectorrisico, het kredietrisico en het bedrijfsomvangrisico. Deze laatste risico's worden verwerkt in de gewogen gemiddelde kapitaalkosten, door de zorgvuldige selectie van een risicovrije rentevoet, een bèta, een marktrisicopremie en een kredietspreiding die aan het segment, dat ten behoeve van de toetsing als een afzonderlijke entiteit wordt beschouwd, worden gekoppeld.

Domestic

De realiseerbare waarde van Domestic is geschat op basis van de bedrijfswaarde.

De kasstromen die in aanmerking zijn genomen, zijn die van het financiële driejarenplan van de Groep (2025 - 2027) dat door het management ter goedkeuring is voorgelegd aan de Raad van Bestuur van oktober 2024. Om echter de verwachte positieve effecten op middellange tot lange termijn van het lopende uitrolproject van Fiber beter weer te geven, wat niet mogelijk zou zijn geweest bij gebruik van een gestaag groeipercentage volgend op de jaren die door het driejarenplan worden gedekt, heeft het management een periode tot 2040 overwogen voor de vrije kasstromen met betrekking tot Fiber, gevolgd door een eindwaarde voor de jaren daarna.

Deze verlengde periode houdt rekening met de tijd die nodig is om het glasvezelnetwerk uit te rollen, de klanten naar de nieuwe netwerken te migreren en de daaruit voortvloeiende voordelen te realiseren. De gerelateerde vrije kasstromen worden daarom als volgt beïnvloed:

- In dichtbevolkte gebieden, de afwerking van Proximus standalone glasvezeluitrol en klantenmigraties.
- In de gebieden met een gemiddelde dichtheid, de integratie van de financiële gevolgen van bestaande glasvezelentiteiten waarover onderhandeld is met de mede-eigenaars en die specifiek opgericht zijn om de uitrol van glasvezel te versnellen en van de verwerving van het volledige eigendom van Fiberklaar sinds juli 2024.
- In de minder dichtbevolkte gebieden is het meest waarschijnlijke samenwerkingsscenario voor Proximus om toegang te krijgen tot Gigabit-netwerken over de resterende footprint van België, rekening houdend met de mededeling van de Raad van het BIPT van 10 oktober 2023 over mogelijke samenwerkingsakkoorden voor de uitrol van glasvezelnetwerken in België. In Vlaanderen werd dit scenario beschreven tijdens de driemaandelijke resultatenmededeling van juli 2024 met de ondertekening van een MoU tussen Proximus en Wyre voor samenwerking op het gebied van glasvezelnetwerken in de

middelste en minder dichtbevolkte gebieden van Vlaanderen. In Wallonië zijn er besprekingen aan de gang voor een glasvezelsamenwerking boven de Unifiber footprint.

Tegelijkertijd werd een oefening uitgevoerd om de baseline (d.w.z. vóór de incrementele effecten van glasvezel) uit te breiden tot het jaar 2040. Dit werd gedaan om beter aan te sluiten bij de strategische prioriteiten en de marktevolutie van de Groep. De trendaannames van de baseline werden herzien om rekening te houden met de volgende elementen:

- De stabilisatie van de Domestic Telco business ondanks de intrede van een 4e telecomoperator in België.
- De rendabiliteitsgroei van Proximus B2B IT business.
- Het ambitieuze Strategic Workforce Planning and Efficiency plan om de operationele kostenbasis te verlagen. Deze kostenbesparingen houden geen verband met toekomstige herstructureringen waartoe de Groep zich nog niet heeft verbonden en met het verbeteren of verhogen van de prestaties van de activa.

De prognoses voor de vrije kasstromen worden beïnvloed door de volgende belangrijke parameters:

- De uitrolsnelheid van fiber
- De snelheid waarmee klanten migreren naar glasvezelnetwerken
- Het vermogen van de Groep om de glasvezelinvesteringen te gelde te maken (vermogen om de gemiddelde inkomsten per klant te verhogen, om marktaandeel terug te winnen en om andere OLO's als wholesaleklanten aan te trekken)
- De omvang en het belang van vergelijkbare glasvezelnetwerken
- De bouwkosten voor de uitrol van Fiber, inclusief de invloed van inflatie en het renteniveau
- Het financieringsbeleid van de JV's en de daarmee samenhangende kapitaalinjecties van hun aandeelhouders
- De uitkomst van mogelijke samenwerkingsovereenkomsten in minder dichtbevolkte gebieden, waaronder naleving door toezichthouders en mededingingsautoriteiten
- De komst van een 4e telecomoperator op de Belgische markt

Veronderstellingen met betrekking tot deze parameters zijn gebaseerd op de ervaring van Proximus, de leercurve en beschikbare marktinformatie (rentevoeten, inflatie en Europese benchmarks voor "Fiber-To-The-Home" netwerken).

De vrije kasstroom is ook afhankelijk van

- De gewogen gemiddelde kapitaalkosten na belastingen (WACC)
- Het groeipercentage in de eindwaarde

Het management heeft vertrouwen in de betrouwbaarheid van zijn prognoses, aangezien een aanzienlijk deel van de headroom wordt gegenereerd door de cash capex die weer op een normaal niveau wordt gebracht na de tijdelijke fiber-investeringsfase en door de nieuwe wholesale-inkomsten van andere telco-operators die via Fiberklaar gaan, dat vanaf augustus 2024 volledig wordt geconsolideerd in de financiële cijfers van Proximus Groep na de overname van de EQT-aandelen in die entiteit. Een waardering beperken met een eindwaarde na het financiële Driejarenplan van de Groep, in het midden van de fiber investeringsfase en zonder aan te passen voor deze factoren zou onjuist zijn en, belangrijker nog, ruimte laten voor speculatieve schattingen van het groeipercentage in de eindwaarde.

Het management is van mening dat haar projecties gebaseerd zijn op realistische en haalbare veronderstellingen, die nauwlettend in de gaten gehouden zullen worden terwijl ze evolueren. Het management is zich er echter van bewust dat in de huidige volatiele marktomgeving gebeurtenissen waarover het geen controle heeft de nauwkeurigheid van deze prognoses kunnen beïnvloeden, ondanks de maatregelen die zijn genomen om deze aan te pakken, en dat het risico van onnauwkeurigheid toeneemt naarmate de periode die door de test op bijzondere waardevermindering wordt gedekt langer wordt.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Naast deze specifieke overwegingen zijn de Domestic bedrijfsinkomsten vóór afschrijvingen zeer gevoelig voor de volgende operationele parameters: aantal klanten per type dienst (tv, vast...), verkeer (indien van toepassing), netto ARPU per klant voor elk type dienst en kosten per personeelseenheid. De waarde die aan deze operationele parameters wordt toegekend, is het resultaat van een intern proces dat in het hele segment en op groepsniveau wordt uitgevoerd, waarbij gegevens uit de markt, marktperspectieven en de strategieën die de Groep wil implementeren om adequaat voorbereid te zijn op toekomstige uitdagingen, met elkaar worden geconfronteerd.

Het waarderingsmodel gaat uit van de volgende samengestelde groeipercentages voor het segment Domestic opbrengsten en EBITDA (Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization):

Periode	EBITDA	Omzet
Jaren 2025 tot 2027	0,42%	0,93%
Jaren 2028 tot 2030	1,04%	1,60%
Jaren 2031 tot 2040	1,33%	1,77%
Jaren 2025 tot 2040	1,11%	1,58%

De eindwaarde, berekend voor de jaren na 2040, was gebaseerd op een vrije kasgroei van 0,43%, ongewijzigd ten opzichte van 2023, en is identiek voor alle FCF-componenten.

De combinatie van deze veronderstellingen, samen met de veronderstellingen met betrekking tot andere componenten van de vrije kasstroom (FCF), met name de veronderstellingen met betrekking tot de timing van de terugkeer van de cash capex van de Groep naar het niveau van vóór de ingebruikname van de vezel, resulteerde in een impliciete samengestelde groei van 20,5% voor FCF over de periode 2024-2040, wat een weerspiegeling is van FCF die terugkaatst van een bijna break-even niveau naar normale niveaus (d.w.z. de periode vóór de investering in de glasvezel).

Om rekening te houden met de risico's die inherent zijn aan langetermijnplanning en de onzekerheden in de veronderstellingen met betrekking tot belangrijke kasstroomparameters, vooral in een markt die aan grote veranderingen onderhevig is, is de WACC als volgt aangepast:

- Net als in 2023 is er een extra risicopremie van 1,0% opgenomen in de kosten van het eigen vermogen. Deze aanpassing weerspiegelt de huidige uitzonderlijke marktomstandigheden en vertegenwoordigt geen permanente verandering in de berekeningsmethodologie.
- De WACC werd tweemaal met 0,5% verhoogd: eenmaal in 2028 en nogmaals in 2030.

Hierdoor bedroegen de berekende gewogen gemiddelde kapitaalkosten na belastingen voor Domestic 5,31% voor de periode 2025-2027 (5,55% in 2023), 5,81% voor de periode 2028-2030 en 6,31% voor de jaren daarna. De gemiddelde gewogen kapitaalkosten vóór belastingen bedroegen 7,72% in 2024 en 6,82% in 2023.

Rekening houdend met alle hierboven vermelde gegevens en veronderstellingen, toonde de test op bijzondere waardevermindering van het segment Domestic een overschot van EUR 1,84 miljard op december 2024 (1,4 miljard op 31 december 2023) van de realiseerbare waarde van het segment ten opzichte van zijn boekwaarde.

Een gevoeligheidsanalyse uitgevoerd op de volgende belangrijke parameters, elk afzonderlijk (d.w.z. dat alle andere variabelen ongewijzigd blijven), toont aan dat de realiseerbare waarde van het segment Domestic gelijk is aan de boekwaarde met

- een gewogen gemiddelde vermogenskostenvoet na belastingen van 6,4% (6,5% in 2023); of
- een impliciete EBITDA-groei voor de jaren na 2027 van - 0,16%.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Hoewel het onwaarschijnlijk is dat elk van deze parameters afzonderlijk tot een bijzondere waardevermindering van de aan het segment Domestic toegerekende goodwill leidt, zou een ongunstige combinatie van meerdere van deze parameters tot een bijzondere waardevermindering kunnen leiden. Bijvoorbeeld,

- Als de WACC wereldwijd met 0,5% in absolute termen zou stijgen, zou de realiseerbare waarde van Domestic gelijk zijn aan de boekwaarde met een impliciete samengestelde EBITDA-groei voor de jaren na 2027 van 0,78%.
- Als de omzetgroei wereldwijd met 0,5% zou afnemen in absolute termen, zou de realiseerbare waarde van Domestic gelijk zijn aan de boekwaarde met een afname van het voorspelde EBITDA-margepercentage voor de jaren na 2027 met 1,16% in absolute termen (afname van de gemiddelde marge voor de periode van 32,78% naar 31,62%).

Internationaal

Zoals vermeld in sectie 2, worden de activiteiten van dit nieuwe segment voornamelijk aangestuurd door BICS, TeleSign en Route Mobile. De waardering van het segment is in wezen de som van de waarderingen van deze drie bedrijven. Elk van de drie bedrijven werd gewaardeerd op basis van hun reële waarde minus verkoopkosten. Deze reële waarderingsoefeningen werden uitgevoerd in het kader van de inbreng van alle aandelen van Proximus SA in BICS, een entiteit in volle eigendom, in het kapitaal van Proximus Global (zie toelichting 8.4) en omvat minderheidsbelangen.

De test op bijzondere waardevermindering van het internationale segment toonde een overschrijding van EUR 1,47 miljard in december 2024 van de realiseerbare waarde van het segment ten opzichte van zijn boekwaarde, gebruik makend van een impliciete gewogen gemiddelde kapitaalkost van 10,79% en een vrije kasstroomgroei van 3,08% in de eindwaarde, berekend voor de jaren na 2030. De gewogen gemiddelde kapitaalkosten vóór belastingen bedroegen 12,15% in 2023.

Gevoeligheidsanalyses wezen uit dat er geen redelijkerwijs mogelijke wijzigingen in de belangrijkste veronderstellingen zouden zijn die de bedrijfswaarde zouden verlagen tot gelijk aan de boekwaarde.

Waarderingsmethodologie

De drie entiteiten die samen het internationale segment vormen, werden geschat op basis van hun reële waarde minus verkoopkosten.

De waarderingen werden uitgevoerd met behulp van de discounted cash flow-methode. De beschouwde kasstromen komen uit het financiële driejarenplan van de Groep (2025 - 2027), dat door het management in oktober 2024 ter goedkeuring werd voorgelegd aan de Raad van Bestuur van Proximus) en werden met het oog op de waarderingen met twee jaar verlengd.

De redelijkheid van de waarden verkregen met deze waarderingsmethode werd als volgt beoordeeld:

- Voor BICS: de waarde werd vergeleken met die verkregen van derden en/of andere technieken, waaronder validatie door een ervaren adviseur en multipliers van waarden die in vergelijkbare transacties werden aangeboden;
- Voor TeleSign: de waarde werd vergeleken met de resultaten van analyses waarbij multipliers werden gebruikt voor beursgenoteerde bedrijven die actief zijn in de sectoren CPaaS en Digitale Identiteit; en
- Voor Route Mobile: de waarde werd vergeleken met een waardering gebaseerd op de handelswaarde van Route Mobile op de beurs van Mumbai gedurende de drie weken voorafgaand aan 31 oktober 2024.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de gewogen gemiddelde kapitaalkosten na belastingen en het groeipercentage dat gebruikt is bij het bepalen van de reële waarden van deze entiteiten:

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

	WACC		Revenue growth rate			
			2023		2024	
	2023	2024	In 3-jarenplan	In eindwaarde	In 5-jarenplan	In eindwaarde
BICS	10,26%	10,30%	0,02%	0,00%	0,34%	0,00%
TeleSign	10,86%	10,50%	8,92%	8,52%	13,28%	3,50%
Route Mobile	N/A	12,00%	N/A	N/A	21,24%	5,00%
Internationaal segment	N/A	10,79%	N/A	N/A	9,44%	3,08%

Telesign

TeleSign's groeipercentage van 3,50% is gebaseerd op het gemiddelde BBP-groeipercentage van de regio's waar TeleSign haar diensten verkoopt, gewogen door TeleSign's marktaandeel in die regio's. Het groeipercentage is naar beneden bijgesteld om de dalende trend in de SMS-markt te weerspiegelen, die voornamelijk van invloed is op het CPaaS SMS-product. Deze daling wordt echter gecompenseerd door de sterke prestaties van Digital Identity en het vermogen van het bedrijf om nieuwe kansen te grijpen in de Omnichannel-markt, die een beter margeprofiel biedt.

Naast het groeipercentage op lange termijn en de gewogen gemiddelde vermogenskosten na belastingen, is de waardering van TeleSign gevoelig voor veranderingen in de directe marge en EBITDA, die voornamelijk worden beïnvloed door de transactievolumes voor identiteits- en communicatieoplossingen en de terminatietarieven van mobiele netwerken, aangezien deze van invloed zijn op de productiekosten en de algemene prijsstelling van TeleSign-oplossingen.

BICS

Naast het groeipercentage op lange termijn en de gewogen gemiddelde kapitaalkosten na belastingen (WACC), waren de belangrijkste variabelen die gebruikt werden bij het bepalen van de bedrijfswaarde van BICS:

- De directe marge: De directe marge van BICS is zeer gevoelig voor haar spraak- en messagingactiviteiten, transactievolumes, evenals voor de prijsstelling van mobiliteits- en capaciteitsproducten, concurrentiedruk op de marges, snelheid van het opstarten van nieuwe producten.
- De operationele uitgaven: De uitgaven van BICS zijn gevoelig voor inflatie, vooral in België waar de salarissen direct worden geïndexeerd op basis van de inflatie.
- De kapitaaluitgaven.

Route Mobile

Route Mobile's groeipercentage van 5,00% is gebaseerd op het gewogen gemiddelde BBP-groeipercentage van de regio's waar Route Mobile haar verkeer afsluit. De weging is gebaseerd op Route Mobile's kosten van verkochte goederen in die regio's.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Toelichting 4. Immateriële vaste activa met bepaalde gebruiksduur

(in miljoen EUR)	Licenties	Klantenbestand en handelsnaam	Tv-rechten	Immateriëel vast en mobiel netwerk	Software-toepassingen	Overige immateriële vaste activa en immateriële activa in aanbouw	Totaal
Aanschaffingswaarde							
Per 1 januari 2023	895	945	561	637	2.734	103	5.874
Aanschaffingen	0	0	106	61	264	19	450
Niet langer opnemen in de balans	-134	0	-43	-31	-48	-6	-261
Overboekingen	0	0	0	1	2	-2	0
Wisselkoersaanpassingen	0	-3	0	0	-1	0	-4
Op 31 december 2023	761	941	624	667	2.951	113	6.058
Aanschaffingen	9	0	132	62	256	19	479
Aanschaffingen van dochterondernemingen	0	453	0	0	2	20	475
Niet langer opnemen in de balans	0	-8	-222	-7	-96	-9	-341
Overboekingen	0	0	0	-18	11	7	0
Wisselkoersaanpassingen	0	8	0	0	3	0	11
Op 31 december 2024	770	1.394	533	705	3.127	151	6.681
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen							
Per 1 januari 2023	-211	-854	-384	-452	-2.124	-70	-4.095
Afschrijvingen van het jaar	-37	-21	-142	-74	-240	-11	-525
Niet langer opnemen in de balans	134	0	43	31	48	6	261
Wisselkoersaanpassingen	0	2	0	0	1	0	3
Op 31 december 2023	-114	-873	-483	-495	-2.316	-75	-4.356
Afschrijvingen van het jaar	-40	-44	-157	-66	-258	-16	-581
Aanschaffingen van dochterondernemingen	0	0	0	0	0	-3	-3
Niet langer opnemen in de balans	0	8	222	7	96	8	341
Overboekingen	0	0	0	12	-8	-4	0
Wisselkoersaanpassingen	0	-4	0	0	-2	0	-6
Op 31 december 2024	-154	-912	-417	-543	-2.488	-91	-4.605
Netto boekwaarde per 31 december 2023	647	69	141	172	635	38	1.702
Netto boekwaarde per 31 december 2024							

De aanschaffingswaarden 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 eerste fase van de spectrumveiling, georganiseerd door regelgever BIPT, werd afgesloten op 20 juni 2022. Proximus verwierf aanzienlijke spectrumrechten in de 900 MHz-, 1800 MHz- en 2100 MHz-band, alsook in de nieuw geveilde 700 MHz- en 3600 MHz-banden, die essentieel zijn voor een grootschalige uitrol van 5G. Deze spectrumlicenties vertegenwoordigen een totale investering van EUR 491 miljoen voor een periode van 20 jaar (18 jaar voor de 3600 MHz-band), die is opgenomen onder de immateriële vaste activa en moet worden betaald in jaarlijkse termijnen over dezelfde periode. Naast dit spectrumpakket verwierf Proximus op 20 juli 2022 45 MHz spectrum in de 1400 MHz-band voor een totale investering van EUR 109 miljoen over een periode van 20 jaar.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De klantenbestanden, handelsnamen en patenten werden voornamelijk opgenomen als gevolg van de toewijzing van de aankoopprijs die werd uitgevoerd toen de Groep de controle verwierf over Route Mobile, BICS, TeleSign en Mobile Vikings.

In 2024 heeft de Groep Tv-rechten verworven voor een bedrag van 132 miljoen EUR, voornamelijk uitzendrechten. In juli 2020 hebben Proximus en Eleven een overeenkomst gesloten waarbij Proximus het recht heeft verworven om de specifieke kanalen (nationaal) van de Pro League van Eleven uit te zenden. Het contract werd afgesloten voor een duur van 5 jaar. Het contract met Eleven over internationale voetbalevenementen werd verlengd tot 2025.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Toelichting 5. Materiële vaste activa

(in miljoen EUR)	Terreinen en gebouwen	Vast netwerk	Mobiel netwerk	Netwerk voor geconverteerde diensten	Technische uitrusting	Overige materiële vaste activa en activa in aanbouw	Totaal
Aanschaffingswaarde							
Per 1 januari 2023							
Aanschaffingen	6	669	103	2	88	12	878
Niet langer opnemen in de balans	-17	-541	-593	0	-122	-130	-1.402
Overboekingen	0	0	4	0	5	-9	0
Op 31 december 2023	155	9.455	991	43	1.296	136	12.075
Aanschaffingen	7	581	126	5	76	108	904
Aanschaffingen van dochterondernemingen	3	0	0	0	73	536	612
Niet langer opnemen in de balans	-7	-516	-95	-7	-80	-6	-711
Geclassificeerd als aangehouden voor verkoop (*)	-44	0	0	0	-158	0	-202
Overboekingen	0	0	0	0	76	-76	0
Omrekeningsverschillen	0	0	0	0	1	0	1
Op 31 december 2024	113	9.520	1.022	41	1.284	699	12.679
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen							
Per 1 januari 2023							
Afschrijvingen van het jaar	-9	-353	-90	-5	-110	-5	-572
Niet langer opnemen in de balans	15	541	593	0	122	130	1.400
Op 31 december 2023	-53	-6.332	-679	-33	-1.028	-116	-8.241
Afschrijvingen van het jaar	-10	-362	-88	-4	-106	-6	-575
Aanschaffingen van dochterondernemingen	0	0	0	0	-2	0	-2
Bijzondere waardevermindering	0	0	0	0	0	-36	-36
Niet langer opnemen in de balans	6	514	95	7	82	6	710
Geclassificeerd als aangehouden voor verkoop (*)	39	0	0	0	136	36	211
Overboekingen	1	-1	0	0	2	-2	0
Wisselkoersaanpassingen	0	0	0	0	-1	0	-1
Op 31 december 2024	-18	-6.181	-672	-30	-916	-118	-7.934
Netto boekwaarde per 31 december 2023	102	3.123	312	10	268	20	3.834
Netto boekwaarde per 31 december 2024	96	3.339	350	11	368	580	4.745

(*) zie nota 16

De stijging van de materiële vaste activa met 910 miljoen EUR (tot 4.745 miljoen EUR) is voornamelijk het gevolg van de versnelling van de fiber uitrol en van de upgrade en consolidatie die voortvloeien uit de eigen activiteiten van Proximus en uit de verwerving van zeggenschap over Fiberklaar en van het mobiele netwerk. Deze investeringen dragen bij tot de ambities van de Groep wat betreft groei en efficiëntie. Overige materiële vaste activa en activa in aanbouw stegen met EUR 634 miljoen, voornamelijk door de overname van Fiberklaar. Binnen Fiberklaar wordt de uitrol van glasvezel geclassificeerd als Activa in aanbouw (AUC) totdat de mijlpaal van 60% Home Passed (HP) is bereikt.

Per december 2024 bedroeg de aanschaffingswaarde van volledig afgeschreven materiële vaste activa die nog in gebruik zijn 5.525 miljoen EUR, waarvan het grootste deel betrekking heeft op technische- en netwerkapparatuur.

Toelichting 6. Leasing

De Groep heeft leasecontracten voor verschillende activa, waaronder gebouwen (kantoren, winkels, technische gebouwen, ...), voertuigen (utilitaire voertuigen, wagens voor sales & management, fietse) en ICT-apparatuur (voornamelijk door de samenwerking met HCL Technologies die de datacenters van apparatuur voorziet). Andere activa, zoals drukmachines, zijn opgenomen onder ICT omdat de bedragen niet materieel zijn.

Deze huurcontracten hebben over het algemeen een looptijd van 4 tot 15 jaar en de gemiddelde leasetermijn bedraagt 9 jaar.

De boekwaarden van de met een gebruiksrecht overeenstemmende activa en de bewegingen gedurende de periode worden hieronder weergegeven

(in miljoen EUR)	Gebouwen	Mobiele sites	Voertuigen	ICT en andere	Totaal
Per 1 januari 2023	126	91	41	20	277
Nieuwe contracten	40	10	37	16	103
Afschrijvingen	-27	-29	-26	-6	-88
Contract modificaties/stopzettingen en herbeoordelingen	-2	16	1	-1	16
Op 31 december 2023	137	89	53	29	308
Nieuwe contracten	13	8	44	18	83
Afschrijvingen	-32	-29	-32	-10	-103
Contract modificaties/stopzettingen en herbeoordelingen	6	11	-3	5	19
Op 31 december 2024	124	79	63	42	307

In 2023 werd de stijging in nieuwe gebouwcontracten gestimuleerd door de huur van "Boreal", het kantoor dat dient als tijdelijk onderkomen tijdens de ontwikkeling van Proximus nieuwe hoofdkantoor. Dit contract maakte van 2023 een uitzondering in de jaar-op-jaar dalende trend van huurcontracten voor gebouwen. De doorbraak van elektrische auto's leidde tot een aanzienlijke stijging van de aankoopprijs van nieuwe wagenparkcontracten.

De elektrificatie van de Proximus-vloot werd in 2024 in een nog hoger tempo voortgezet. Het aantal leases van ICT-apparatuur en de waarde ervan stegen ook aanzienlijk. De dalende trend bij leasing van gebouwen werd na één jaar hervat. Bij leasing van mobiele sites is het effect voor het eerst merkbaar vanaf de consolidatie met Orange (via Mwingz).

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De boekwaarden van de leaseverplichtingen en de mutaties gedurende de periode worden hieronder weergegeven:

(in miljoen EUR)	Gebouwen	Mobiele sites	Voertuigen	ICT en andere	Sub-leases	Totaal
Nieuwe contracten	40	10	37	15	0	103
Contract modificaties/stopzettingen en herbeoordelingen	-2	16	2	-1	0	16
Rentekosten	3	3	1	0	0	7
Terugbetalingen van kapitaal	-26	-29	-26	-14	2	-93
Terugbetalingen van rente	-3	-2	-1	0	0	-5
Op 31 december 2023	138	82	53	14	11	298
Nieuwe contracten	13	8	88	3	0	112
Contract modificaties/stopzettingen en herbeoordelingen	7	11	-47	13	0	-16
Rentekosten	4	3	2	0	0	10
Terugbetalingen van kapitaal	-31	-28	-32	-8	-2	-101
Terugbetalingen van rente	-4	-3	-2	0	0	-10
Op 31 december 2024	126	73	63	22	10	294
Deel op korte termijn	28	25	26	13	3	96
Deel op lange termijn	99	48	36	10	6	198

Er is in 2024 geen materiële toekomstige uitstroom van kasmiddelen met betrekking tot leaseovereenkomsten met aanvangsdatum na 31 december 2024.

(in miljoen EUR)	2023	2024
(in miljoen EUR)		
Afschrijvingen	-88	
Rentekosten	-7	-10
Totaal	-95	-113
De Groep had volgende kasuitstromen voor leases		
Terugbetalingen van de leaseschulden (kasuitstroom voor financieringsactiviteiten)	-93	-101
Rentekosten (in de operationele kasstroom)	-5	-10
Totaal	-98	

De vervaldagtabel van de niet-verdisconteerde verwachte toekomstige kasstromen voor de leaseverplichtingen wordt hieronder weergegeven:

(in miljoen EUR)	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030-2048	Total
Op 31 december 2023								
Niet-verdisconteerde leasebetalingen	96	65	54	32	18	14	40	318
Op 31 december 2024								
		103	69	45	26	18	50	311

Toelichting 7. Contractkosten

De contractkosten omvatten hoofdzakelijk commissies betaald aan de dealer voor het verwerven van postpaid-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, verworven vóór 2024, wordt lineair gespreid over 3 jaar voor contracten behorende tot de residentiële markt. Voor contracten die vanaf 2024 worden verworven, worden de kosten over vier jaar gespreid, wat de waargenomen toename in klantlevensduur weerspiegelt... Voor contracten behorende tot het bedrijfssegment worden de contracten over 5 jaar gespreid. Het uitstellen van deze kosten wordt geboekt naar hun aard zijnde 'aan omzet gerelateerde materialen en diensten'.

De evolutie van de contractkosten in 2024 en 2023 is als volgt:

	Per 31 december
(in miljoen EUR)	
Afname/Toename van de contractactiva met betrekking tot bestaande contracten in de openingsbalans	
Normale evolutie	
Nieuwe contract kosten	

Het gedeelte van het saldo per 31 december 2024 en 2023 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:

	Per 31 december
(in miljoen EUR)	2023
Overgedragen binnen 12 maand	
Overgedragen op meer dan 12 maand	

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

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 (het percentage in de onderstaande tabel geeft het percentage van aandelen in handen van de Groep weer):

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	2023	2024
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 NV	Carlstraat 2 1140 Evere BTW BE 0875.092.626	België	100%	100%
Proximus NXT Nederland BV (voordien Telindus Isit BV genoemd)	Krommewetering 7 3543 AP Utrecht BTW NL 30135115	Nederland	100%	100%
Proximus Luxembourg SA	18 rue du Puits Romain 8070 Bertrange BTW LU 15605033	Luxemburg	100%	100%
Proximus NXT IT NV	Koning Albert II laan 27 1030 Brussels BTW BE 0826.942.915	België	100%	100%
Proximus Global NV (Proximus Opal NV)	Koning Albert-II-laan 27 1030 Brussel BTW BE 0861.585.672	België	100%	91%
Be-Mobile SA	Kardinaal Mercierlaan 1A 9090 Melle BTW BE 0881.959.533	België	93%	93%
Flitsmeister BV	Landjuweel 24 3905 PG Veenendaal BTW NL 55408567	Nederland	93%	93%
Cascador BV	Koning Albert II laan 27 1030 Brussels VAT BE 0648 964 048	België	100%	100%

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	2023	2024
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%
Belgacom International Carrier Services Mauritius Ltd	Chancery House 5th floor, Lislet, Geoffrey Street Port Louis 1112-07	Mauritius (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services NV	Koning Albert-II-laan 27 1030 Brussels BTW BE 0866.977.981	België (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services Deutschland G.M.B.H.	Eichweisenring 11 70567 Stuttgart BTW DE 812.710.228	Duitsland (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services UK Ltd	2 New Bailey, 6 Stanley Street, Salford Greater Manchester M3 5GS	Verenigd Koninkrijk (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services Nederland BV	Wilhelminakade 173, unit 41 32 3072 AP Rotterdam BTW NL 808.026.628.B01	Nederland (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services North America Inc	Corporation trust center - 1209 Orange street USA - 19801 Willington Delaware	Verenigde Staten van Amerika (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services Asia Pte Ltd	C/O Tricor Singapore Pte Ltd 9 Raffles Place, #26-01 Singapore 048619	Singapore (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services (Portugal) SA	Avenida da Republica, 50, 10de verdieping 1069-211 Lisboa BTW PT 505.146.720	Portugal (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services Italia Srl	Via della Moscova 3 20121 Milano BTW IT 13276650150	Italië (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services Spain SL	Calle Salvatierra, 4, 2c 28034 Madrid	Spanje (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services Switzerland AG	Gesellschaftsstrasse 27 3001 Bern BTW CHE-109.559.886	Zwitserland (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services Austria GMBH	Wildpretmarkt 2-4 1010 Wien	Oostenrijk (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services Sweden AB	Drottninggatan 30 411-14 Goteborg	Zweden (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services JAPAN KK	10-10 Shirokanedai 3-Chome, Minato-ku Tokyo 108-0071	Japan (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services China Ltd	5/F Manulife Place 348 Kwun Tong Road, Kowloon Hong Kong	China (1)	100%	91%

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	2023	2024
Belgacom International Carrier Services Australia Pty Ltd	1 Margaret Street - Level 11 Sydney NSW 2000 Australië BTW AU93.604.062.900	Australië (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services Dubai FZ-LLC	Dubai Internet City Premises 306 - Floor 03- Building 02 -PO box 502307 Dubai	Verenigde Arabische Emiraten (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services South Africa Proprietary Ltd	Highveld Technopark 119 Witch-Hazel Avenue Highveld Technopark	Zuid Afrika (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services Kenya Ltd	5th Floor, West Wing, ICEA Lion Center Riverside Park, PO Box 10643 00100 Nairobi	Kenia (1)	100%	91%
Belgacom International Carrier Services France SAS	Rue du Colonel Moll 3 75017 Paris BTW FR87.422.588.285	Frankrijk (1)	100%	91%
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)	100%	91%
TeleSign Holdings Inc	13274 Fiji Way, Suite 600 Marina del Rey, CA 90292	Verenigde Staten van Amerika	100%	91%
TeleSign Corporation	13274 Fiji Way, Suite 600 Marina del Rey, CA 90292	Verenigde Staten van Amerika	100%	91%
TeleSign UK	2 New Bailey, 6 Stanley Street, Salford Greater Manchester M3 5GS	Verenigd Koninkrijk	100%	91%
TeleSign Mobile Ltd	2 New Bailey, 6 Stanley Street, Salford Greater Manchester M3 5GS	Verenigd Koninkrijk	100%	91%
TeleSign Doo	Tresnjnog cveta 1 11070 Novi Beograd	Servië	100%	91%
TeleSign Netherlands B.V.	2 New Bailey, 6 Stanley Street, Salford Greater Manchester M3 5GS	Verenigd Koninkrijk	100%	91%
TeleSign Singapore Pte. Ltd.	1 Robinson Road, #17-00 AIA Tower Singapore (048542)	Singapore	100%	91%
TeleSign (Beijing) Technology Co., Ltd.	Office 1551, 15/F, Office Building A, Parkview 9 Dongdaqiao Road, Chaoyang District Beijing 100020	China	100%	91%
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%
Codit Switzerland AG	Wiesenstrasse 10a 8952 Schlieren VAT CHE-335.776.516	Zwitserland	100%	100%

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	2023	2024
Codit Integration Ltd.	25 Cabot Square E14 4QZ London 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.	Krommewetering 7 3543 AP Utrecht BTW NL 30246968	Nederland	100%	100%
Votijnit Lda. (Codit Portugal)	Edifício LACS Anjos, Rua Febo Moniz, 27 1150-152 Lisboa 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 BTW NL 58566317	Nederland	100%	100%
Mobile Vikings NV	Kempische Steenweg 309 - bus1 3500 Hasselt BTW BE 0886.946.917	België	100%	100%
Telesign Belgium	Koning Albert II laan 27 1030 Brussels BTW BE 0781.957.877	België	100%	91%
3M Digital Networks Private Limited (Mobtexting)	45/B, Subam Complex, 1st A Main 3rd Floor, Rear Wing, Sarakki Indl Layout, J P Nagar, Phase- 3, Bengaluru, Karnataka 560 078 U72200KA2012PTC066750	Indie (1)	100%	91%
Proximus Ada	Koning Albert II laan 27 1030 Brussels BTW BE 0781.848.902	België	100%	100%
Doktr	Koning Albert II laan 27 1030 Brussels BTW BE 0787.949.212	België	80%	80%
Proximus Luxembourg Infrastructure	18 rue du Puits Romain 8070 Bertrange BTW LU 34353281	Luxemburg	100%	100%
Proximus d.o.o	Tresnjnog Cveta 1/9 Beograd-Novi Beograd	Servië (5)	100%	100%
BICS South Korea LLC	#401, 4F, 23 Jong-ro 12-gil (Gwancheol-dong), Jongno-gu, Seoul	Zuid-Korea (5)	100%	91%
Telesign Colombia S.A.S	Cr71 B N°49 A27- Sec 2 Bogota DC Tax ID 9016318595	Colombia (5)	100%	91%

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	2023	2024
Route Mobile (UK) Limited	183-189 The Vale London, W3 7RW BTW GB117999757	Verenigd Koninkrijk (2) (3)	0%	68%
Route Mobile Inc.	3240 E State Street Ext. Hamilton, NJ 08619	Verenigde Staten van Amerika (2) (3)	0%	68%
Route Connect (Kenya) Limited	Standard House Plot Number 209/4045, Nairobi, Standard Street, P.O. Box 67290 Postal Code - 00200 - City Square.	Kenia (2) (3)	0%	68%
365squared Limited	Velzon Building, Block B, Triq Pantar, Lija LJA2023, Malta BTW MT21313106	Malta (2) (3)	0%	68%
Route Mobile Nepal Private Limited	Ward no 11, Trade tower Thapathali, Kathmandu Metropolitan City, Nepal 44600 BTW 606705057	Nepal (2) (3)	0%	68%
Route Mobile Lanka (Private) Limited	47, Alexandra Place Colombo 07, 00700	Sri Lanka (2) (3)	0%	68%
Route Mobile (Bangladesh) Limited	Genetic Bhoro Bhuiyan House CWN 3A (A), Road-49, Level 13 Gulshan 2, Dhaka-1212, Bangladesh BTW 001224203-0101	Bangladesh (2) (3)	0%	68%
Route Mobile Malta Limited	Velzon Building, Block B Triq Pantar, Lija LJA2023, Malta BTW MT25478605	Malta (2) (3)	0%	68%
Route Mobile Uganda Limited	Ntinda Complex, Plot 33 Minds Road Block B, 3rd Floor, P O Box. 40411, Kampala	Oeganda (2) (3)	0%	68%
Route SMS Solutions Zambia Limited	2nd Floor, Lotti House, Suite 5 Western Wing, Cario Road Lusaka	Zambia (2) (3)	0%	68%
PT Route Mobile Indonesia	Grand Slipi Tower Lt.9 Unit G Jl. Letjen S.Parmar Kav22-24, Palmerah Jakarta Barat 11480, Indonesia BTW 42.515.929.0-031.000	Indonesie (2) (3)	0%	68%
Send Clean INC	16192 Coastal Highway in the city of Lewes, Country of Sussex	Verenigde Staten van Amerika (2) (3)	0%	68%
Masivian S.A.S	Carrera 13# 98-70 Of. 305, Bogota, Colombia Bogota, Colombia BTW 901.034.523-5	Colombie (2) (3)	0%	68%
Masiv Chile SpA	Luis Thayer Ojeada 236 of 31 Comuna providencia	Chili (2) (3)	0%	68%
Mobilelink Telecomunicaciones SpA	Av del Parque 5339 of 202 Huechuraba	Chili (2) (3)	0%	68%
Route Mobile Mexico S. de R.L. de	Calzada las Aguilas 1124 C304 San Clemente Sur	Mexico (2) (3)	0%	68%
Estratec S.A.S	Carrera 13#98-70 OF 305 Bogota, Colombia VAT 830.121.553-1	Colombie (2) (3)	0%	68%

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	2023	2024
Elibom Colombia S.A.S	Carrera 13#98-70 OF 305 Bogota, Colombia BTW 830.126.387-8	Colombia (2) (3)	0%	68%
Masivian Peru SAC	Av. Juan de Arona 755 Int 1101 1102 san isidro lima, Perú	Peru (2) (3)	0%	68%
Trusense Identity Limited	183-189 The Vale London, W3 7RW	Verenigd Koninkrijk (2) (3)	0%	68%
Route SMS Solutions Nigeria Limited	Suite 202, AHCN Towers, CIPM Road Central Business District, Alausa, Ikeja, Lagos BTW 17929373-0001	Nigeria (2) (3)	0%	68%
Route SMS Solutions FZE	A1-401B, Building No. A1 Al Hamra Industrial Zone-FZ, RAK United Arab Emirates BTW 100295481400003	United Arab Emirates (2) (3)	0%	68%
M.R Messaging FZE	Al Shmookh Business Center, One UAQ, UAQ Umm Al Quwain, U.A.E BTW 100464091600003	United Arab Emirates (2) (3)	0%	68%
Mr Messaging (Holding) Limited	BONNICI HOUSE, TRIQ IS- SARDIN, ST. PAUL'S BAY, Malta	Malta (2) (3)	0%	68%
Mr Messaging Limited	2nd Floor BONNICI HOUSE, TRIQ IS- SARDIN, ST. PAUL'S BAY, Malta BTW MT21787513	Malta (2) (3)	0%	68%
Mr Messaging South Africa (Pty) Limited	21 KLEIN CONSTANTIA ROAD, CONSTANTIA, CONSTANTIA, CONSTANTIA, WESTERN CAPE, BTW 4140278476	Zuid-Afrika (2) (3)	0%	68%
Route Ledger Technologies Private	408, Fourth Floor, Evershine Mall Mind Space New Link Road, Malad (West) BTW 27AALCS0827P1ZR	Indie (2) (3)	0%	68%
Send Clean Private Limited	401, Fourth Floor, Evershine Mall New link Road, Malad West., Mumbai, BTW 27AACCC1301P1ZT	Indie (2) (3)	0%	68%
Route Mobile PTE Ltd.	23 New Industrial Road, #04-09 Solstice Business Center, Singapore 536209 BTW 27AACCC1911B1ZE	Singapore (2) (3)	0%	68%
Call 2 Connect India Private Limited	401, Fourth Floor, Evershine Mall New link Road, Malad West. Mumbai-400064 BTW 27AACCC1911B1ZE	Indie (2) (3)	0%	68%
Route Connect Private Limited	401, Fourth Floor, Evershine Mall, Meter Cabin New Link Road, Malad West, Mumbai City MUMBAI, Maharashtra, India, 400064 BTW 27AAICR8602G1Z9	Indie (2) (3)	0%	68%
Fiberklaar Midco BV	Raymonde de Larochelaan 13 9051 Sint-Denijs-Westrem BTW BE 760.489.106	België (4)	0%	100%
Fiberklaar BV	Raymonde de Larochelaan 13 9051 Sint-Denijs-Westrem BTW BE 760.489.106	België (4)	0%	100%
Datacenter United Brussels	Carlstraat 2 1140 Evere BTW 1 015 614 744	België (2)	0%	100%

(1) Onderneming binnen de BICS Groep

(2) Entiteit verworven/opgericht in 2024

(3) Onderneming binnen de Route Mobile Groep

(4) Onderneming volledig verworven in 2024

(5) Entiteit verworven/opgericht in 2023

Toelichting 8.2. Belangrijke dochterondernemingen met minderheidsbelangen

Details van dochterondernemingen met belangrijke belangen zonder overheersende zeggenschap

	Verhouding van eigendomsbelang en stemrechten aangehouden door minderheidsbelangen			
	Per 31 december	Per 31 december	Per 31 december	Per 31 december
	2024	2024	2024	2024
	Proximus Global NV (Proximus Opal NV) (1)	Route Mobile (Group)	BICS (Group)	Telesign Group
	België	Indie	België	Verenigde Staten van Amerika
	9%	32%	9%	9%
	(4)	(4) (5)	(3) (4) (5)	(4) (5)
Samengevatte financiële informatie met betrekking tot elk van de dochterondernemingen van de Groep die materiële niet-controlerende belangen heeft				
Vlottende activa	135	301	680	103
Vaste activa	96	882	461	176
Kortetermijnschulden	1	123	542	162
Langetermijnschulden	0	210	31	5
Toe te rekenen eigen vermogen aan eigenaars van de onderneming	223	682	518	112
Toe te rekenen eigen vermogen aan de minderheidsbelangen	8	168	49	0
Opbrengsten (totaal)	0	335	959	483
Bedrijfskosten	-2	-293	-838	-492
Winst van het boekjaar	0	8	70	-19
Toe te rekenen aan:				
Aandeelhouders van de moedermaatschappij	1	-2	70	-19
Minderheidsbelangen	-1	10	0	0
Dividenden uitgekeerd aan minderheidsbelangen	0	2	0	0
Nettokasinstroom uit operationele activiteiten	555	48	101	-18
Nettokasuitstroom uit investeringsactiviteiten	-629	40	-38	-12
Nettokasuitstroom uit financieringsactiviteiten (2)	178	-27	-59	17
Wisselkoersimpact	0	0	0	2
Nettokasinstroom (uitstroom)	103	61	4	-11

(1) Proximus Global NV is het moederbedrijf van Telesign Holdings Inc en Belgacom International Carrier Services NV en bezit 100% van de aandelen in deze entiteiten.

(2) Inclusief leasebetalingen

(3) De gedeeltelijke verkoop van BICS vond plaats op 31 december 2024.

(4) Inclusief intercompany-transacties

(5) exclusief intercompany-transacties binnen de Subgroep

Per 31 december 2024 zijn er geen significante beperkingen op het vermogen van deze bedrijven om geld over te maken naar het hoofdkantoor van de Groep, in de vorm van dividenden in contanten of terugbetalingen van leningen.

Toelichting 8.3. Deelneming in gezamenlijke bedrijfsactiviteiten, joint ventures en geassocieerde ondernemingen

Toelichting 8.3.1 Deelnemingen in gezamenlijke bedrijfsactiviteiten

De Groep heeft een materiële gezamenlijke operatie in Mwingz gelegen Bld Simon Bolivar 34 in 1000 Brussel (BTW BE 0738 987 372). In november 2019 hebben Proximus en Orange Belgium een strategische overeenkomst gesloten om een deel van hun mobiele toegangsnetwerken te delen. Het gedeelde mobiele toegangsnetwerk wordt gepland, gebouwd en geëxploiteerd door deze gemeenschappelijke onderneming, die 50/50 eigendom is van Proximus en Orange Belgium en die in april 2020 haar diensten aan de aandeelhouders begon. De overeenkomst is gebaseerd op de volgende principes:

- De exploitanten delen contractueel de zeggenschap over de overeenkomst, d.w.z. beslissingen over de relevante activiteiten vereisen unanieme instemming van de partijen.
- Mwingz levert uitsluitend diensten aan de ouders.

In haar geconsolideerde jaarrekening boekt de Groep Mwingz als een gezamenlijke operatie en neemt zij haar aandeel in de activa en passiva en haar aandeel in de Mwingz-kosten van derden op, op basis van haar eigendomsbelang. Opbrengsten uit de verkoop van diensten uit de gezamenlijke operatie aan Proximus en Orange Belgium worden geëlimineerd.

Toelichting 8.3.2 Deelnemingen in joint ventures en geassocieerde ondernemingen

(EUR miljoen)	2023	2024
Boekwaarde	90	23
Resultaat door voortzetting activiteiten	-30	-18

De daling van de boekwaarde met EUR 67 miljoen is te wijten aan het feit dat Proximus de volledige controle over Fiberklaar verwerft in 2024. De entiteit is nu geherklasseerd van een geassocieerde deelneming naar een dochteronderneming. Nieuwe investeringen (EUR 20 miljoen) en verliezen van het jaar (EUR -20 miljoen) compenseren elkaar.

De Groep had belangen in de volgende joint ventures en geassocieerde deelnemingen:

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	Aandeel van de Groep	
			2023	2024
Geassocieerde ondernemingen				
Belgian Mobile ID SA/NV	Markiesstraat 1 1000 Brussel VAT BE 541.659.084	België (2)	15%	15%
Synductis CV	Brusselsesteenweg 199 9090 Melle VAT BE 502.445.845	België (2)	17%	17%
Experience @ work CVBA	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%
Fiberklaar Midco BV	Raymonde de Larochelaan 13 9051 Sint-Denijs-Westrem VAT BE 760.489.106	België (1)	50%	0%
Fiberklaar BV	Raymonde de Larochelaan 13 9051 Sint-Denijs-Westrem VAT BE 760.540.475	België (1)	50%	0%
aug.e NV (former I.Leco NV)	Berkenlaan 8C 1831 Machelen VAT BE 471.967.356	België	48%	48%
Belgian Parking Register NV	Kardinaal Mercierlaan 1A 9090 Melle VAT BE 0778.406.687	België	50%	50%
Ads&Data	Harensessteenweg 226 1800 Vilvoorde VAT BE 0809.309.701	België (2)	11%	11%
Glasfaser Ostbelgien	Klötzerbahn 24 4700 Eupen VAT BE 0791.811.295	België	50%	50%
FTI NV (Flanders Technology&Innovation)	Green Energy Park Research Park 160 1731 Zellik VAT BE 1003.648.706	België (4)	11%	11%
Clarence S.A.	202, Z.A.E.Wolser F. 3290 Bettembourg VAT LU 35.288.286	Luxemburg (4)	40%	40%
Route Mobile LLC	ONE BY OMNIYATH, SHAIKH ZAYED ROAD SHAIKH ZAYED ROAD, BUSINESS BAY DUBAI, Dubai, United Arab Emirates, 58526 BTW 100284371000003	United Arab (3) (5)	0%	33%
Route Mobile Communication Services	34, Wafra Downtown, Floor 4, Office No. 7 Block 5, Ahmed Al Jaber st, P.O.Box - 443- 8000 Sharq 153000, Kuwait.	Koeweit (3) (5)	0%	33%
Route Mobile Arabia Telecom	Office 14, Building 7533, 4260 12476, Othman Al Taawun District, Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia BTW 311053171900003	Saoëdi-Arabië (3) (5)	0%	48%
Route Mobile Limited (Ghana)	Plot 8 (HW9) Teshie Rasta Rd, Mangoase La Dade – Kotopon, GL – 094-6225 BTW C0006675603	Ghana (3) (5)	0%	48%
Joint ventures				
Unifiber Midco SA	Waterloo Office Park Drève Richelle 161 D, Boite 20 1410 Waterloo 0771.814.647 RPR/RPM	België	50%	50%

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Unifiber SA	Waterloo Office Park Drève Richelle 161 D, Boite 20 1410 Waterloo 0771.870.372 RPR/RPM	België	50%	50%

(1) Onderneming volledig verworven in 2024

(2) Betekenisvolle invloed omdat Proximus een lid heeft in de Raad van Bestuur

(3) Onderneming binnen de Route Mobile Groep

(4) Entiteit opgericht in 2023

(5) Entiteit verworven in 2024

Fiberklaar werd in maart 2021 samen met EQT Infrastructure opgericht om de uitrol van glasvezel in Vlaanderen te versnellen. Fiberklaar werkt aan het ontwerpen, bouwen, onderhouden en upgraden van het glasvezelnetwerk in de hele regio om supersnelle en stabiele glasvezelconnectiviteit in Vlaanderen te versnellen. Fiberklaar's doelstelling is om 0,8 miljoen huizen en bedrijven in Vlaanderen aan te sluiten tegen 2028. Eind juli 2024 verwierf Proximus alle aandelen in handen van EQT, waardoor Proximus 100% eigenaar werd van Fiberklaar (zie toelichting 8.4). Bijgevolg consolideert Proximus Fiberklaar volledig sinds die datum, nadat het bedrijf voorheen als een geassocieerde deelneming was opgenomen (volgens IAS 28).

Unifiber werd in juli 2021 samen met Eurofiber opgericht om de uitrol van glasvezel in Wallonië te versnellen. Unifiber werkt aan het ontwerpen, bouwen, onderhouden en upgraden van het glasvezelnetwerk in de hele regio om supersnelle en stabiele glasvezelconnectiviteit in Wallonië te versnellen. Unifiber's doelstelling is om tegen 2028 0,6 miljoen woningen en bedrijven in Wallonië aan te sluiten. Proximus bezit 49,99% van Unifiber en de overeenkomst kan worden aangemerkt als een joint venture onder IAS 28.

In september 2022 creëerde Proximus, samen met de Duitstalige Gemeenschap en Ethias, Glasfaser Ostbelgien of GO Fiber, een publiek-private samenwerking. Het doel is om bijna alle 40.000 woningen en bedrijven in deze regio aan te sluiten, ook in de zogenaamde witte zones. Proximus bezit 49,96% van Glasfaser Ostbelgien. De overeenkomst kwalificeert als geassocieerde deelneming onder IAS 28.

Voorwaardelijke verplichtingen en verbintenissen in verband met de joint ventures en geassocieerde vezelentiteiten (Fiberklaar, Unifiber en Glasfaser Ostbelgien):

Opgelegd aan de glasvezelentiteiten

- Na de uitrolperiode moet Unifiber voldoen aan de in hun aandeelhoudersovereenkomsten vastgelegde streefcijfers voor netto schuld/EBITDA. Beschikbare liquide middelen moeten prioritair worden gebruikt om deze doelstellingen te halen voordat er enige uitkering aan aandeelhouders plaatsvindt.

Opgelegd aan de aandeelhouders van de glasvezelentiteiten

- Proximus heeft een contractuele verplichting om Unifiber financieel te ondersteunen door het verwerven van een vooraf bepaald volume glasvezelaansluitingen voor de reeds uitgerolde gebieden. Dit zal gebeuren door de volledige migratie van zijn klantenbestand en de uitfasering van zijn kopernetwerk binnen enkele jaren na de voltooiing van de glasvezel uitrol. Voor Glasfaser Ostbelgien is er geen vooraf bepaald volume, maar wel de migratieverplichting.
- Bij het optreden van een "Flip Over Event" (zoals het bereiken van de uitrol van het netwerk op een bepaald aantal huishoudens, een vooraf bepaalde datum, enz.) zijn de aandeelhouders van de glasvezelentiteiten verplicht om het minimumaantal aandelen over te dragen aan Proximus zodat deze laatste de controle kan verkrijgen door de meerderheid van de aandelen te bezitten. Indien nodig, en op de meest beperkte wijze, kunnen de aandeelhoudersovereenkomsten worden aangepast om de zeggenschap bij Proximus na Flip Over te waarborgen. De vroegste wijziging van de zeggenschap zal naar verwachting in 2031 plaatsvinden.
- Op het moment van de Flip Over heeft Proximus het recht om het aantal aandelen te verwerven dat nodig is om ten minste 50% plus één en maximaal 75% min één van de Glasfaser Ostbelgien-aandelen te bezitten.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

- Unifiber en Glasfaser Ostbelgien zullen hun financiering maximaliseren door schulden en operationele kasstromen. De aandeelhouders zullen de resterende financieringsbehoefte aanvullen met een kapitaalinjectie naar rato van hun aandeel.
- Alle door Midco Unifiber gehouden aandelen in Unifiber zijn verpand aan financiële instellingen als onderdeel van de door Unifiber verkregen financieringsregelingen. Hetzelfde geldt voor de aandelen gehouden in Glasfaser Ostbelgien.

Mutaties in geassocieerde deelnemingen en joint ventures:

(in miljoen EUR)	Unifiber SA	Fiberklaar BV	Overige deelnemingen	Totaal
Verlies van het boekjaar				
Overdracht naar dochterondernemingen	2	39	2	43
Niet-gerealiseerde resultaten	15	60	2	77
Verlies van het boekjaar	-7	-21	-2	-30
Op 31 december 2023	11	77	2	90
Beleggingen	15	0	3	18
Verlies van het boekjaar	-9	-11	2	-18
Overdracht naar dochterondernemingen	0	-67	0	-67
Op 31 december 2024	17	0	7	23

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Overzicht van balans, winst en verlies en niet-gerealiseerde resultaten van de materiële joint venture en geassocieerde deelneming.

(in miljoen EUR)	Unifiber		Fiberklaar	
	2023	2024	2023	YTD-Jul 24*
Vaste activa	188	363	492	630
Vlottende activa	26	26	31	46
Geldmiddelen en kasequivalenten	14	20	26	38
Totaal activa	214	390	523	676
EIGEN VERMOGEN	26	37	180	162
Langlopende schulden	153	302	290	460
Rentedragende schulden	151	302	290	460
Kortetermijnschulden	35	51	53	54
TOTAAL PASSIVA	214	390	523	676
Totale opbrengsten	1	1	2	4
Totale bedrijfskosten vóór afschrijvingen	-4	-4	-15	-7
Afschrijvingen	-1	-1	-1	-2
Financiële opbrengsten	1	3	3	3
Interesten en kosten van schulden op financiële instrumenten tegen geamortiseerde kostprijs	-18	-19	-18	-17
Belastingen	0	2	0	0
Winst of verlies uit voortgezette activiteiten	-21	-19	-28	-18
Totaal van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	-21	-19	-28	-18
% eigendom	50%	50%	50%	50%
Aandeel in eigen vermogen	13	18	90	81
Harmonisatie en herschikking	-2	-2	-12	-14
Boekwaarde	11	17	77	67

Toelichting 8.4. Aanschaffingen en verkopen van dochterondernemingen, joint ventures en geassocieerde ondernemingen

Acquisities in 2024

Acquisitie van Route Mobile Limited

Op 8 mei 2024, na ontvangst van alle nodige reglementaire goedkeuringen, heeft Proximus Group de overname van een belang van 58% in Route Mobile afgerond. Route Mobile is een wereldwijd dienstverlenend bedrijf dat cloud-communicatiediensten ontwikkelt en een schaalbaar en flexibel wereldwijd CPaaS-platform heeft gecreëerd met omnichannel-mogelijkheden, en dat een positie als gateway heeft opgebouwd met een wereldwijd netwerk en een wereldwijde dekking, en met een volledige suite van A2P messaging-oplossingen. Deze overname verliep voor de transactie via Proximus Global, een volledige dochteronderneming van de Proximus-groep. De initiële vergoeding in contanten voor deze transactie bedroeg INR 59.224 miljoen (EUR 662 miljoen), wat overeenkomt met een aandelenprijs van INR 1.626,40.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Om het risico van wisselkoersschommelingen tot de afsluiting van de transactie te beperken, heeft Proximus Global bij de ondertekening van de transactie een afgeleid valutatermijncontract afgesloten. Deze hedging transactie, waarop hedge accounting werd toegepast, werd afgewikkeld in mei 2024, en resulteerde in een betaling van EUR 26 miljoen aan Proximus Global.

Daarnaast werd op 26 april 2024 een verplicht overnamebod (MTO) afgerond. Onder dit bod verwierf Proximus Global een bijkomend belang van 25,11% in Route Mobile tegen dezelfde initiële aandelenprijs, wat neerkwam op een vergoeding van EUR 293 miljoen.

Als gevolg van deze transacties is Route Mobile een dochteronderneming van Proximus Global geworden, waarbij Proximus Global 83,11% van het uitgebreide stemgerechtigde aandelenkapitaal en gewone aandelen van Route Mobile bezit. Dit percentage veranderde na de overname (zie paragraaf "Post-Acquisitiedatum") als gevolg van een verkoop van aandelen door Proximus Global in het derde kwartaal van 2024, de uitoefening van aandelenopties toegekend door Route Mobile onder de twee ESOP-plannen gelanceerd in 2017 en 2021 (zie toelichting 35) en de inbreng van BICS-aandelen, een dochteronderneming van de Groep die vóór de inbreng volledig in handen was van Proximus SA, in Proximus Global. Het deelnemingspercentage blijft onderhevig aan verdere verwatering als gevolg van de uitstaande aandelenopties per 31 december 2024.

Gelijktijdig met de bovenstaande overname hebben de oprichtende aandeelhouders van Route Mobile op 23 mei 2024 een aandelenbelang van 12,72% in Proximus Global verworven voor een bedrag van EUR 300 miljoen. In wezen vertegenwoordigt deze transactie een verandering in het eigendomsbelang in Proximus Global zonder verlies van zeggenschap door Proximus Group. Daarom kwalificeert deze transactie als een aandelentransactie tussen aandeelhouders volgens het model van de economische entiteit in IFRS 10. Het verschil tussen het bedrag waarmee de minderheidsbelangen van Proximus Global (exclusief het belang in Route Mobile) worden opgenomen (EUR 17 miljoen), en de reële waarde van de overgedragen vergoeding (EUR 182 miljoen), bedroeg EUR 165 miljoen en werd rechtstreeks in het eigen vermogen opgenomen.

Na verwerking van deze herinvestering om Route Mobile te verwerven, bedroeg de totale nettokasuitstroom (exclusief de kasmiddelen aanwezig binnen Route Mobile op de overnamedatum) EUR 629 miljoen. Dit werd gefinancierd door de uitgifte van een obligatielening van EUR 700 miljoen op 20 maart 2024. Als gevolg hiervan had Proximus Group een eigendomsbelang van 72,54% in Route Mobile.

De verschillende stappen van de overname vormen één enkele transactie aangezien ze samen onderhandeld werden en/of voortvloeien uit wettelijke vereisten.

De vergoeding wordt als volgt gedetailleerd (in miljoen EUR) :

Verplicht overnamebod (MTO) op 25,11% van de eigendomsbelangen in Route Mobile	293
Verwerving van 58% van de eigendomsbelangen in Route Mobile	662
Effect van kasstroomafdekking	-26
Contant geld ontvangen van verkopers	-300
Contante betaling	629
Verkoop 12,72% aandelen Proximus Opal (exclusief belang in Route Mobile)	182
Totale betaling	812

De kasuitstroom bij de overname is als volgt (miljoen EUR):

Totale nettokasuitstroom om de dochteronderneming te verwerven	629
Ontvangen geldmiddelen en kasequivalenten	-41
Transactiekosten (die deel uitmaken van de bedrijfskasstroom)	28
Netto kasuitstroom	616

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Verworven activa en overgenomen verplichtingen

De onderstaande tabel toont de voorlopige bedragen voor de verworven netto activa en goodwill die op de overnamedatum zijn opgenomen:

De reële waarde van de identificeerbare activa en passiva van Route Mobile op de overnamedatum wordt als volgt gedetailleerd:

EUR miljoen	Reële waarde erkend op verwevingsdatum	Boekwaarde
Verworven goodwill	0	57
Immateriële vaste activa met beperkte levensduur	469	38
Materiële vaste activa	5	4
Gebruiksrecht activa	3	3
Uitgestelde belastingvorderingen	2	1
Andere vaste activa	136	43
Handelsvorderingen	146	146
Terug te vorderen belastingen	1	1
Andere vlottende activa	20	20
Beleggingen	30	30
Geldmiddelen en kasequivalenten	41	41
TOTAAL ACTIVA	853	386
Langetermijn rentedragende schulden	9	9
Leaseschulden	3	3
Schulden voor pensioenen en beëindigingsvoordelen	1	1
Voorzieningen voor risico's en lasten	114	3
Uitgestelde belastingsschulden	97	5
Overige langlopende schulden niet-rentedragend	8	8
Kortetermijn rentedragende schulden	25	25
Handelsschulden	70	70
Contractverplichtingen	3	3
Andere kortetermijnschulden	4	4
Belastingsschulden	9	9
Totaal schulden	343	140
Netto verworven activa	510	245
Vergoeding	812	
Minderheidsbelangen (PPA)	120	
Voorlopig Goodwill ontstaan bij overname	421	

De bovenstaande tabel bevat een vordering van EUR 93 miljoen op de verkopers ten gunste van Proximus Global, opgenomen in verband met voorwaardelijke verplichtingen in het kader van de PPA (Purchase Price Allocation). Dit actief is daarom volledig toegewezen aan Proximus Global. Er is geen minderheidsbelang op berekend, in tegenstelling tot de voorwaardelijke verplichtingen.

De Groep heeft de volgende immateriële activa in deze bedrijfscombinatie geïdentificeerd en afzonderlijk opgenomen op een geaggregeerde basis: handelsmerken, klantenrelaties en technologieplatformen, software en licenties en niet-concurrentieovereenkomsten. Samen bedraagt de reële waarde van de geïdentificeerde immateriële activa EUR 469 miljoen per 31 december 2024. De waardering van de geïdentificeerde activa was gebaseerd op de volgende methoden:

- 1) Klantenrelaties: met behulp van een MEEM-methode (Multi Excess Earnings Method), waarbij de waarde van een specifiek immaterieel actief wordt geschat op basis van de resterende winst nadat het reële rendement op alle andere gebruikte activa (inclusief andere immateriële activa) in mindering is gebracht op de bedrijfswinst na belastingen van het bedrijf.

- 2) Handelsmerken en technologieplatformen: met behulp van de "Relief-from-royalty"-methode, waarbij de waarde van toekomstige gedeelde royaltybetalingen over de levensduur van het actief wordt geschat op grond van het bezit van het actief.

De opname van de reële waarde van de immateriële activa resulteerde in extra afschrijvingskosten van EUR 23 miljoen voor de periode tussen de overnamedatum en 31 december 2024.

De reële waarde van PPE ("terreinen en gebouwen") bedraagt EUR 5 miljoen per 31 december 2024. Er is een verhoging van de reële waarde met EUR 0,5 miljoen opgenomen met betrekking tot het kantoor in Dubai, geschat op basis van openbaar beschikbare verkoopprijzen per vierkante meter van vergelijkbare gebouwen in Dubai (d.w.z. vergelijkbare marktprijzen) met een korting van 10%.

Schattingen van de reële waarde zijn gebaseerd op een complexe reeks oordelen over toekomstige gebeurtenissen en onzekerheden en zijn sterk afhankelijk van schattingen en veronderstellingen die gebruikt worden om de geschatte reële waarde te bepalen die aan elke klasse van verworven activa en overgenomen verplichtingen wordt toegekend, evenals de levensduur van de activa.

De uitgestelde belastingverplichting van EUR 92 miljoen per 31 december 2024 is opgenomen naar aanleiding van de verhoging van de reële waarde van de materiële en immateriële activa onder toepassing van het Indiase vennootschapsbelastingtarief.

Voorwaardelijke verplichtingen die voldeden aan de opnamevereisten onder IFRS 3 zijn geïdentificeerd en voorlopig gewaardeerd op EUR 104 miljoen, in afwachting van verder onderzoek en een gedetailleerde risicoanalyse. Deze voorwaardelijke verplichtingen zijn gewaardeerd op basis van de op dit moment beschikbare informatie en kunnen worden herzien afhankelijk van de uitkomst van het lopende onderzoek. In overeenstemming met de overeenkomst voor de aankoop van aandelen van Route Mobile, worden deze voorwaardelijke verplichtingen grotendeels gecompenseerd door de schadeloosstelling door de verkoper ten voordele van Proximus Global, ten bedrage van EUR 93 miljoen (100 miljoen USD), waardoor het nettorisico op de overnamedatum wordt beperkt tot minder dan EUR 20 miljoen. Herberekeningen zijn in dit opzicht nog niet volledig uitgevoerd en afgerond op 31 december 2024.

Er zijn aanvullende voorzieningen voor verlieslatende leverancierscontracten opgenomen voor een totaalbedrag van EUR 6 miljoen, aangezien de sms-volumes van klanten aanzienlijk zijn afgenomen als gevolg van de strenge sancties tegen Myanmar. Het contract biedt de mogelijkheid om in dergelijke situaties opnieuw te onderhandelen. Hoewel de uitkomst van de besprekingen nog niet bekend is, is het geschatte bedrag al op de overnamedatum in de openingsbalans opgenomen. Er is een uitgestelde belastingvordering van EUR 0,3 miljoen opgenomen in verband met de voorziening voor verlieslatende contracten, onder toepassing van het Maltese vennootschapsbelastingtarief.

De Groep heeft ervoor gekozen om minderheidsbelangen op te nemen tegen hun proportionele aandeel in de verworven identificeerbare netto-activa, gewaardeerd tegen hun reële waarde op de overnamedatum. Daarnaast zijn de uitstaande onvoorwaardelijk geworden en niet onvoorwaardelijk geworden ESOP op aandelen gebaseerde betalingstransacties gewaardeerd aan hun marktwaarde alsof de overnamedatum de toekenningsdatum was. Ze zijn toegewezen aan het minderheidsbelang op basis van de verhouding van het deel van de verstreken wachtperiode tot de totale wachtperiode, voor een bedrag van EUR 4 miljoen. Als gevolg van de herziene toerekening van de aankoopprijs bedroegen de totale minderheidsbelangen EUR 120 miljoen, boven op de EUR 17 miljoen die opgenomen is in verband met de transactie die als een aandelentransactie gekwalificeerd kan worden (zie hierboven de tekst over de aandelentransactie).

De goodwill is toe te schrijven aan de verwachte synergieën met de Groep, aangezien de combinatie de Groep in staat zal stellen om een onderscheidend waarde-aanbod te leveren voor de klant en structurele veranderingen door te voeren om een duurzamer en efficiënter bedrijfsmodel te creëren. De overname brengt ook het potentieel met zich mee om aanzienlijke inkomsten- en marge-

synergieën voor de Groep te genereren, die bijdragen aan de inkomstengroei van de Groep vanaf de afrondingsdatum en die in de komende jaren positief zullen bijdragen aan de winst van Proximus.

Route Mobile werd geconsolideerd volgens de volledige integratiemethode vanaf 30 april 2024. In de loop van de periode eindigend op 31 december 2024 is de boekhoudkundige verwerking van de bedrijfscombinatie met betrekking tot de Route Mobile transactie ("purchase price allocation") nog steeds voorlopig. De toewijzing van de overnameprijs aan de onderliggende activa van Route Mobile is gewijzigd sinds de overname, zoals hierboven uitgelegd, wat resulteerde in een stijging van de goodwill met EUR 7 miljoen. De verkorte geconsolideerde balans per 31 december 2024 is dienovereenkomstig aangepast.

Aan de overname gerelateerde kosten, waaronder juridische en andere vergoedingen, bedroegen EUR 28 miljoen en zijn voornamelijk opgenomen onder de bedrijfskosten. Volgens IFRS 3 "Business Combinations" kan de betaling van deze kosten niet worden beschouwd als onderdeel van de vergoeding die aan de verkopers is overgedragen in ruil voor zeggenschap over Route Mobile. De kosten voor de uitgifte van de obligatielening van EUR 700 miljoen om de transactie te financieren, en die deel uitmaken van de aan de overname gerelateerde kosten, worden uitgesteld over de looptijd van de obligatielening. Deze kosten bedroegen EUR 6,2 miljoen.

Post-acquisitiedatum

Om te voldoen aan de Indiase regelgeving, die voorschrijft dat het openbare aandelenbezit van een Indiaas beursgenoteerd bedrijf minstens 25% moet bedragen, verkocht Proximus Global in het derde kwartaal van 2024 5.024.376 aandelen. Deze verkoop, gelijk aan 8,0% van Route Mobile's totale uitstaande aandelen, leverde een opbrengst op van EUR 90 miljoen. Bijgevolg daalde Proximus Global's aandelenparticipatie in Route Mobile van 83,11% naar 75,11% op 31 december 2024. Het deelnemingspercentage van de Groep daalde bijgevolg van 72,54% naar 65,56%. Deze transactie werd gekwalificeerd als een aandelentransactie omdat ze resulteerde in een vermindering van eigendom zonder verlies van controle. Het leidde tot een toename van de minderheidsbelangen met EUR 43 miljoen en van het eigen vermogen van de aandeelhouders met EUR 47 miljoen. Deze twee posten zijn verantwoordelijk voor bijna de gehele EUR 83 miljoen die wordt gerapporteerd in de kasstroom uit financieringsactiviteiten.

De uitoefening van aandelenopties toegekend door Route Mobile onder de twee ESOP-plannen gelanceerd in 2017 en 2021 (zie toelichting 35) in september en november 2024 leidde tot een verdere verwatering van het aandeelhouderschap van de Groep in Route Mobile. In totaal werden 174.165 aandelenopties uitgeoefend, waardoor het belang van Proximus Global in Route Mobile daalde van 75,11% naar 74,90% (en van 65,56% naar 65,37% op groepsniveau). Deze transacties werden gekwalificeerd als eigenvermogenstransacties omdat ze resulteren in een vermindering van eigendom zonder verlies van controle.

De Groep droeg alle BICS-aandelen in handen van Proximus SA (eigendom van 100% vóór de transactie) over aan Proximus Global, een entiteit die zij controleert en voor 87,28% in handen heeft. Deze overdracht, effectief vanaf 31 december 2024, omvatte alle bedrijfsactiviteiten van BICS en was gestructureerd als een inbreng in natura tegen uitgifte van nieuwe aandelen van Proximus Global. De transactie leidde tot een verhoging van het belang van Proximus Group in Proximus Global van 87,28% tot 91,30%, en de facto tot een verhoging van het belang in TeleSign (van 87,28% tot 91,30% en Route Mobile van 65,37% tot 68,35% en een daling van het belang van BICS van 100% tot 91,30%). De transactie is een bedrijfscombinatie onder gezamenlijke controle waarop de Groep ervoor koos om de "accounting predecessor" methode toe te passen. De keuze voor deze methode was gebaseerd op de economische realiteit van de transactie en de specifieke feiten en omstandigheden, en omdat deze methode de continuïteit van de zeggenschap beter weerspiegelt. Dientengevolge resulteerde de transactie in een verlies van EUR 32 miljoen dat werd opgenomen in het eigen vermogen, aangezien de transactie ook als eigenvermogenstransactie wordt aangemerkt. Minderheidsbelangen stegen met EUR 32 miljoen.

EUR 304 miljoen opbrengsten (aandeel van de Groep) zijn opgenomen in de geconsolideerde winst- en verliesrekening van de Groep voor de rapporteringsperiode sinds de overname. Met uitzondering van transactie- en overnamekosten, is het nettoresultaat (aandeel van de Groep, incl. PPA-aanpassingen) gegenereerd door Route Mobile opgenomen in de geconsolideerde winst- en verliesrekening voor de rapporteringsperiode sinds de overname -2 miljoen EUR.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De bijdrage van Route Mobile aan de inkomsten (aandeel van de Groep) en het nettoresultaat (aandeel van de Groep, incl. PPA-aanpassingen) van de Groep, in de veronderstelling dat de overnamedatum van Route Mobile 1 januari 2024 zou zijn geweest, zou eind december 2024 respectievelijk 454 miljoen EUR en 16 miljoen EUR zijn geweest en zou wezenlijk verschillen van wat nu is opgenomen in de geconsolideerde winst-en-verliesrekening.

Acquisitie van Fiberklaar

Fiberklaar werd in maart 2021 opgericht door Proximus en EQT Infrastructure om de uitrol van glasvezel in Vlaanderen te versnellen. Fiberklaar ontwerpt, bouwt, onderhoudt en upgradet het glasvezelnetwerk in de regio om supersnelle en stabiele glasvezelconnectiviteit in Vlaanderen te versnellen.

Op 26 juli 2024 bereikte Proximus Group een overeenkomst met EQT Infrastructure over de overname van zijn meerderheidsbelang (50,33%) in Fiberklaar Groep (hierna "Fiberklaar"), voor een aankoopprijs van EUR 246 miljoen. Van dit bedrag is EUR 186 miljoen betaald op de overnamedatum en het resterende bedrag moet in december 2025 worden betaald. Fiberklaar werd door Proximus NV overgenomen van verkoper Nexus Infrastructure SARL ("EQT"). Als gevolg van de overname is Fiberklaar een dochteronderneming geworden van Proximus NV, die 100% van het uitgebreide stemgerechtigde aandelenkapitaal en gewone aandelen van Fiberklaar bezit.

Er is geconcludeerd dat de overname van Fiberklaar door Proximus gekwalificeerd is als een bedrijfscombinatie onder IFRS 3. Fiberklaar heeft wezenlijke processen die cruciaal zijn voor het vermogen tot het ontwikkelen en het omzetten van de inputs, en om zijn activiteiten uit te voeren.

Voorafgaand aan de overname had Proximus al een belang van 49,67% in Fiberklaar, wat kwalificeerde als een geassocieerde deelneming onder IAS 28. Hierdoor kwalificeert de transactie als een bedrijfscombinatie, die in fasen tot stand komt (bekend als een "stapsgewijze overname"), aangezien Proximus door deze transactie zeggenschap verkrijgt over Fiberklaar. Het voorheen aangehouden aandelenbelang wordt geherwaardeerd naar de reële waarde onmiddellijk vóór de overnamedatum, en de resulterende winst wordt opgenomen in de winst- en verliesrekening. De reële waarde van het voorheen aangehouden belang vormt vervolgens één van de componenten die wordt gebruikt om goodwill te berekenen, samen met de vergoeding, verminderd met de reële waarde van identificeerbare netto-activa.

De transactie is gefinancierd door de uitgifte van commercial paper en een hybride obligatielening van EUR 700 miljoen op lange termijn (zie toelichting 19).

De reële waarde van de voorheen aangehouden belangen van 49,67% in Fiberklaar is als volgt:

Reële waarde van voorheen aangehouden aandelenbelang (EUR miljoen)	Reële waarde
Boekwaarde van aandelenbelangen	67
Winst op aandelenbelangen	78
Reële waarde van voorheen aangehouden aandelenbelang	144

De overgedragen vergoeding bestaat uit de volgende posten:

Overgedragen vergoeding (miljoen EUR)	Reële waarde
I. Voorafgaande overweging	186
II. Uitgestelde vergoeding	57
Totaal overgedragen vergoeding	243

Op de transactiedatum is de nettokasuitstroom voor de verwerving van de zeggenschap over Fiberklaar als volgt:

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De kasuitstroom bij de overname is als volgt (miljoen EUR):

Totale nettokasuitstroom om de dochteronderneming te verwerven	186
Ontvangen geldmiddelen en kasequivalenten	-38
Transactiekosten (die deel uitmaken van de bedrijfskasstroom)	2
Netto kasuitstroom	150

De onderstaande tabel toont de definitieve bedragen voor de verworven netto-activa en de opgenomen goodwill voor deze overname.

De reële waarde van de identificeerbare activa en verplichtingen van Fiberklaar op de overnamedatum wordt als volgt gedetailleerd:

EUR miljoen	Reële waarde erkend op verwevingsdatum	Carrying value
Immateriële vaste activa met beperkte levensduur	3	3
Materiële vaste activa	606	627
Gebruiksrecht activa	2	0
Andere vaste activa	0	0
Handelsvorderingen	4	4
Andere vlottende activa	3	5
Geldmiddelen en kasequivalenten	38	38
TOTAAL ACTIVA	656	676
Langetermijn rentedragende schulden	460	460
Leaseschulden	2	0
Handelsschulden	47	47
Andere kortetermijnschulden	12	7
Totaal schulden	522	514
Netto verworven activa	134	162
Netto verworven identificeerbare activa (exclusief reeds bestaande relaties)	134	
Vergoeding	243	
Reële waarde van voorheen aangehouden aandelenbelang	144	
Handelsschulden van Proximus aan Fiberklaar (voorheen bestaande relatie)	-1	
Handelsvordering van Proximus op Fiberklaar (voorheen bestaande relatie)	1	
Goodwill ontstaan bij verwerving	253	

De bedrijfscombinatie heeft reeds bestaande relaties tussen Proximus en Fiberklaar afgewikkeld. Dit omvat contractuele verkopers- en klantenrelaties tussen deze partijen. De afwikkeling vond plaats omdat de relatie een "intercompany" relatie werd en werd geëlimineerd bij de overname voor een nettobedrag van EUR 0,51 miljoen. Dit maakt geen deel uit van de bedrijfscombinatie en wordt afzonderlijk verwerkt. In overeenstemming met IFRS 3 is er geen winst of verlies opgenomen met betrekking tot de reeds bestaande contractuele relaties die effectief zijn afgewikkeld door de transactie, aangezien de voorwaarden van die contracten voor het gunstige of ongunstige deel noch gunstig noch ongunstig zijn op de overnamedatum.

De reële waarde van verworven activa en overgenomen verplichtingen, en de toewijzing van de overnameprijs aan onderliggende activa is tijdens de waarderingsperiode afgerond op de verslagdatum per 31 december 2024. Schattingen van de reële waarde zijn gebaseerd op een complexe reeks oordelen over toekomstige gebeurtenissen en onzekerheden en zijn sterk afhankelijk van schattingen en veronderstellingen. De goodwill, zoals hierboven gepresenteerd, is niet onderhevig aan verdere wijzigingen. Vergeleken met de initiële verwerking van bedrijfscombinaties en de openingsbalans per 31 juli 2024 is de reële waarde van afgeleide verplichtingen verhoogd met EUR 0,53 miljoen, wat ook resulteerde in een overeenkomstige verhoging van de goodwill. Deze aanpassing van de waarderingsperiode heeft geen materieel effect op de bedrijfsresultaten en financiële positie van de Groep.

De goodwill is toe te schrijven aan verwachte synergieën met de Groep. De overname zorgt voor een grotere strategische autonomie en meer flexibiliteit voor Proximus bij de uitrol van glasvezel in Vlaanderen. Door de toekomstige integratie van haar activiteiten verzekert

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Proximus zich van een volledige “eigenaarseconomie” van het netwerk. Verwacht wordt dat de overeenkomst synergieën zal opleveren door de optimalisatie van de financierings- en exploitatiekosten en zal toelaten om “best practices” uit te wisselen en glasvezel verder uit te rollen op een efficiënte, kwalitatieve en klantvriendelijke manier. Fiberklaar zal zijn activiteiten voortzetten als een zelfstandige entiteit binnen de Proximus Groep. Fiberklaar zal geleid blijven worden door het huidige managementteam, met 100% vertegenwoordiging van Proximus in de Raad van Bestuur en versterkte operationele samenwerking tussen beide bedrijven.

Aan de overname gerelateerde kosten, waaronder juridische en andere vergoedingen voor een bedrag van EUR 1,7 miljoen, zijn voornamelijk opgenomen onder de bedrijfskosten. De betaling van deze kosten kan niet worden beschouwd als onderdeel van de vergoeding die aan de verkopers is overgedragen in ruil voor de zeggenschap over Fiberklaar in overeenstemming met de bepalingen in IFRS 3 “Bedrijfscombinaties”.

Acquisities en disposals in 2023

EDPNET

In maart 2023 heeft Proximus de activiteiten en activa van het Belgische en Nederlandse EDPNET overgenomen. Onmiddellijk na deze overname heeft de Belgische mededingingsautoriteit (BCA) Proximus echter op de hoogte gebracht van de opening van een ambtshalve onderzoek naar mogelijk misbruik van dominantie door Proximus door middel van de overname. Proximus, dat de beschuldigingen van misbruik van dominantie betwistte, werkte te goeder trouw samen met de onderzoekers van de BCA. Uiteindelijk en om een lange procedure te vermijden, sloten Proximus en Citymesh in november 2023 een overeenkomst waarbij Proximus EDPNET Belgium van de hand deed aan Citymesh. Als gevolg van deze overeenkomst heeft de BCA haar procedure wegens misbruik van machtspositie beëindigd. Het beroep dat Citymesh had ingesteld tegen de overdracht van EDPNET aan Proximus werd beëindigd.

Toelichting 9. Beleggingen in eigenvermogensinstrumenten gewaardeerd tegen reële waarde

Op 31 december 2024 en 2023 had de Groep deelnemingen in niet-beursgenoteerde ondernemingen met een reële waarde van 3 miljoen EUR in 2023 en 2 miljoen EUR in 2024.

De Groep heeft ervoor gekozen om deze belangen bij de eerste opname te classificeren tegen reële waarde via niet-gerealiseerde resultaten, aangezien ze niet worden aangehouden met het oog op verhandeling, maar zijn verworven met een strategische langetermijnvisie.

Toelichting 10. Winstbelasting

Bruto uitgestelde belastingvorderingen / (-verplichtingen) hebben betrekking op het volgende:

(in miljoen EUR)

	Per 31 december	
	2023	2024
Versnelde afschrijvingen	-37	-32
Reële waarde-aanpassingen met betrekking tot acquisities	-18	-101
Statutaire voorziening, niet weerhouden onder IFRS	-10	-11
Herwaardering van financiële instrumenten naar reële waarde	-51	-47
Uitgestelde belastingen op de verkopen van materiële vaste activa	-8	-7
Vergoedingen na uitdiensttreding, beëindigingsvoordelen en andere voordelen	-37	-65
Uitgestelde belastingen op contractactiva en contractkosten	-69	-75
Bruto uitgestelde belastingschulden	-229	-340
Reële waarde-aanpassingen van materiële vaste activa	11	11
Overdraagbare fiscale verliezen	0	15
Voorzieningen voor risico's en lasten	12	9
Andere	13	9
Bruto uitgestelde belastingvorderingen	36	44
De netto uitgestelde belastingvorderingen/(schulden), gegroepeerd per wettelijke entiteit, zijn als volgt:		
Netto uitgestelde belastingschulden	-197	-313
Netto uitgestelde belastingvorderingen	4	17

De beweging in de uitgestelde belastingposities in 2024 zijn als volgt

(in miljoen EUR)

Op 31 december 2023	
Beweging t.g.v. de toewijzing van de aankoopvergoeding	-92
Daling erkend via de niet-gerealiseerde resultaten	-29
Beweging erkend via de resultatenrekening	18
Op 31 december 2024	-296

De uitgestelde belastinglast van 2024 in de winst- en verliesrekening is voornamelijk het gevolg van de toename van de 'fair value' aanpassingen op overnames, overgedragen fiscale verliezen en de vergoedingen na uitdiensttreding en beëindiging van het dienstverband. Deze last wordt gedeeltelijk gecompenseerd door de afname van de uitgestelde belasting op tijdelijke verschillen.

De uitgestelde belastingvorderingen op aanpassingen van de reële waarde van vaste activa hebben voornamelijk betrekking op de eliminatie van de winst die voortvloeit uit de verkoop tussen bedrijven tegen de reële waarde van bepaalde vaste activa.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

2024 in EUR	Totaal overgedragen belastingaftrek en -krediet	Fiscaal overdraagbare verliezen	Ontvangen dividend aftrek	Overgedragen belastingkrediet	Beperking afgekeurde overgedrag en koste	Opgenomen als uitgestelde belastingvordering
Belgacom International Carrier Services Deutschland GMBH	9.231.248	9.231.248	0	0	0	0
Belgacom International Carrier Services France SAS	1.267.314	1.267.314	0	0	0	0
Codit Holding BV	147.057	147.057	0	0	0	0
DOKTR	3.336.880	3.336.880	0	0	0	0
TeleSign Corporation	42.606.651	37.624.990	0	3.412.855	1.568.806	14.760.270
	56.589.150	51.607.489	0	3.412.855	1.568.806	14.760.270

Uitgestelde belastingvorderingen zijn niet opgenomen voor de verliezen van dochterondernemingen die al meerdere jaren verlieslatend zijn. Cumulatieve fiscale verliezen en andere voorwaarts te verrekenen activa die voor dergelijke bedrijven beschikbaar zijn, bedroegen op 31 december 2024 EUR 57 miljoen. Alle fiscale verliezen worden onbeperkt voorwaarts verrekend zonder vervaldatum (EUR 46 miljoen in 2023). De verrekening van Amerikaanse fiscale verliezen is over het algemeen beperkt tot 80% van de belastbare inkomsten.

De uitgestelde belastingopbrengsten/(kosten) in de resultatenrekening betreffen:

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2023	2024
Versnelde afschrijvingen		5
Reële waarde-aanpassingen met betrekking tot acquisities	2	9
Herwaardering van financiële instrumenten naar reële waarde	-3	0
Uitgestelde belastingen op de verkopen van materiële vaste activa	-1	0
Vergoedingen na uitdiensttreding, beëindigingsvoordelen en andere voordelen	-5	0
Overdraagbare fiscale verliezen	0	15
Contractactiva en contractkosten	-8	-6
Andere	2	-5
Uitgestelde belastinglasten van het jaar		18

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De geconsolideerde resultatenrekening omvat de volgende belastinglasten:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Courante winstbelastingen van het jaar	-94	-75
Uitgestelde belastingen	-10	18
Winstbelastingen geboekt in de geconsolideerde resultatenrekening	-104	-57

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)	2023	2024
Winst vóór belastingen	461	513
Tegen de Belgische wettelijke aanslagvoet van 25%	115	128
Lagere inkomstenbelastingpercentage van andere landen	2	2
Niet-belastbare winst	-27	-40
Fiscaal niet-aftrekbare uitgaven	11	12
Niet-aftrekbare verliezen van dochterondernemingen	0	13
Niet-aftrekbare verliezen van joint ventures en geassocieerde deelnemingen	7	5
Niet-belastbare herwaardering	0	-19
Investeringsaftrek	0	-6
Belastingaanpassingen met betrekking tot voorgaande jaren	0	-23
Andere	-4	-14
Belastingkost	104	57
Reële aanslagvoet	22,61%	11,15%

Het effectieve inkomstenbelastingtarief voor 2024 bedraagt 11,15%, wat hoger is dan het effectieve inkomstenbelastingtarief van 22,61% in 2023. Het lagere belastingtarief in 2024 vergeleken met 2023 houdt voornamelijk verband met de niet-belastbare herwaardering als gevolg van de overname van Fiberklaar en de belastingaanpassingen met betrekking tot voorgaande jaren. Deze laatste omvatten gedeeltelijk de opname van de uitgestelde belastingvorderingen voor overgedragen verliezen van Telesign, belastingvoordelen voor investeringen en belastingvoordelen voor onderzoek en ontwikkeling. Het effectieve belastingtarief voor 2024 wordt positief beïnvloed door aanpassingen aan de belastingvoorzieningen met betrekking tot voorgaande jaren (opname van voorheen niet-opgenomen overgedragen belastingattributen en fiscale investeringsstimulansen met betrekking tot voorgaande jaren, maar toegekend in 2024) en een niet-belastbare herwaarderingwinst. Het genormaliseerde ETR voor boekjaar 2024, gecorrigeerd voor bovenstaande elementen, bedraagt een vergelijkbaar percentage als vorig jaar.

De niet-belastbare inkomsten resulteren voornamelijk uit de toepassing van algemene beginselen van de belastingwetgeving, zoals de aftrek van innovatie-inkomsten die in België van toepassing is.

Pillar II

De Pijler II-modelregels die op 20 december 2021 zijn vrijgegeven, maken deel uit van de tweepijleroplossing om de belastinguitdagingen van de digitalisering van de economie aan te pakken die door 137 rechtsgebieden die lid zijn van het OESO/G20 Inclusive Framework on BEPS zijn overeengekomen en in oktober 2021 door de ministers van Financiën en leiders van de G20 zijn bekrachtigd. De modelregels van de tweede pijler zijn ontworpen om ervoor te zorgen dat grote multinationale ondernemingen (MNO's) een minimum aan belasting betalen over de inkomsten in elk rechtsgebied waar ze actief zijn.

Geconsolideerde jaarrekening

→ [Geconsolideerde Balans](#)

→ [Geconsolideerde Resultatenrekening](#)

→ [Geconsolideerde staat van resultaten](#)

→ [Geconsolideerd kasstroomoverzicht](#)

→ [Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen](#)

→ [Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening](#)

In sommige rechtsgebieden waar de Groep actief is, waaronder België waar het hoofdkantoor van de Groep gevestigd is, is de wetgeving van de tweede pijler van kracht of geïmplementeerd. De Groep valt onder het toepassingsgebied van de Pijler II-wetgeving, aangezien haar geconsolideerde inkomsten de toepasselijke drempels overschrijden. De wetgeving is van kracht voor het boekjaar 2024 van de Groep.

IAS 12 is gewijzigd en bevat nu een tijdelijke uitzondering voor het opnemen en vermelden van informatie over uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen die verband houden met belastingwetgeving waarvan het wetgevingsproces (materieel) is afgesloten om de wetgeving van de tweede pijler te implementeren. De Groep past deze tijdelijke uitzondering toe.

Op dit moment heeft de implementatie van Pijler II geen materiële invloed op het effectieve belastingtarief (ETR), de boekhoudkundige verwerking van uitgestelde belastingen en de algemene strategie voor belastingplanning van de Groep. Daarom verwacht de Groep geen materiële stijging van de totale belastinguitgaven als gevolg van aanpassingen in het kader van Pijler II, en heeft het geen substantiële impact op de uitstroom van belastingen op de korte tot middellange termijn.

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	
	2023	2024
Beëindigingsvoordelen en bijkomende vergoedingen in verband met herstructureringsprogramma's	82	61
Aanvullende pensioenplannen nettoschuld / (nettoactiva)	-187	-296
Andere pensioen plannen	1	3
Andere vergoedingen na uitdiensttreding andere dan pensioenen	293	293
Nettoactiva opgenomen in de balans	187	296
Nettoschuld opgenomen in de balans	377	358
Nettoschuld (korte termijn)	40	34
Nettoschuld (lange termijn)	337	324

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 betreffende duur en begunstigen 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.

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 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 kost evolueert met de index en de discontovoet. De rotatie van het personeel wordt 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. De provisie voor beëindigingsvergoedingen werd volledig erkend op basis van een gedetailleerde en formele mededeling die had plaatsgevonden naar alle betrokkenen bij het plan en aangezien 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. 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 en de discontovoet. De rotatie van het personeel wordt verondersteld nul te zijn.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

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	
	2023	2024
Bruto pensioenschuld	82	61
Schuld die de fondsbeleggingen overschrijdt	82	61

De beweging van de nettoschuld werd als volgt opgenomen in de balans:

	Per 31 december	
	2023	2024
In het begin van het jaar	116	82
Totale kosten (winst) van de periode	2	3
Bijdrage aan de deelnemers	-35	-23
Op het einde van het jaar	82	61

De schuld voor beëindigingsvoordelen en bijkomende vergoedingen werd bepaald op basis van de volgende assumpties:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Discontovoet	3,20%	2,72%
Toekomstige prijsinflatie	2,60%	2,60%

Sensitiviteitsanalyse

Een verhoging of verlaging met 0,5% van de werkelijke disconteringsvoet resulteert in een schuldvariatie van ongeveer 1 miljoen EUR.

De Groep voorziet dat een bedrag van 14 miljoen EUR zal betaald worden als beëindigingvoordelen en bijkomende vergoedingen in 2025. De betalingen in 2024 bedroegen 23 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 de verwachte rentebaten 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 2024 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 waarderingen uitgevoerd. De toegezegdpensioenverplichting 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	
	2023	2024
Toegezegde pensioenverplichting	785	807
Fondsbeleggingen tegen reële waarde	-971	-1103
Tekort / (surplus)	-187	-296

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De elementen opgenomen in de resultatenrekening en de staat van het totaalresultaat zijn als volgt

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2023	2024
Servicekost - werkgever	45	47
Netto Intrestkost	-6	-8
Opgenomen in de resultatenrekening	39	40
Herwaarderings		
Actuariële (winst)/verlies t.g.v. wijziging in financiële assumpties	-19	-7
Actuariële (winst)/verlies t.g.v. de demografische assumpties	0	0
Actuariële (winst)/ verlies t.g.v. ervaringsaanpassingen	38	-22
Actuariële (winst) / verlies t.g.v. van fondsbeleggingen exclusief interesten	-69	-86
Opgenomen in de staat van het totaalresultaat	-50	-115
Totaal	-12	-75

De beweging van de nettoschuld werd als volgt opgenomen in de balans:

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2023	2024
In het begin van het jaar	-140	-187
Kost van de periode opgenomen in de resultatenrekening	39	40
Herwaardering opgenomen in de staat van het totaalresultaat	-50	-115
Betaalde bijdragen	-35	-33
Netto tekort/ (Netto surplus)	-187	-296

Wijziging in de fondsbeleggingen :

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
In het begin van het jaar	857	971
Interesten	30	32
Rendement van fondsbeleggingen exclusief intresten	69	86
Betaalde bijdragen	35	33
Uitkeringen aan begunstigden en kosten	-20	-20
Op het einde van het jaar	971	1.103

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Wijziging in de toegezegde pensioenverplichting:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
In het begin van het jaar	716	785
Servicekost	45	47
Intrestkost	24	25
Uitkeringen aan begunstigten en kosten	-20	-20
Actuariële verliezen/ (winsten)	19	-29
Op het einde van het jaar	785	807

De pensioenschuld werd bepaald op basis van de volgende assumpties:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Discontovoet	3,30%	3,20%
Toekomstige prijsinflatie	2,60%	2,60%
Nominaal toekomstige loonsverhoging	3,10%-3,85%	3,30%-3,85%
Nominaal toekomstige barema-loonsverhoging	3,60%-3,75%	3,60%-3,75%
Sterfte	BE Prospective IA/BE	BE Prospective IA/BE

Bij de berekening van de pensioenverplichting wordt rekening gehouden met het personeelsverloop. 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 12.93 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.

Wij verwachten, gezien de huidige onzekerheid op de markt, dat het niveau van de discontovoet in 2025 vergelijkbaar zal blijven en dat de inflatie licht zal evolueren maar nog relatief lange tijd relatief hoog zal blijven.

Als de disconteringsvoet stijgt (of daalt) met 0,5% zou de geschatte impact op de toegezegdpensioenverplichting een daling (of stijging) betekenen van ongeveer 6% tot 7%.

Indien de inflatie stijgt (of daalt) met 0,25% zou de toegezegdpensioenverplichting stijgen (of dalen) met ongeveer 2% tot 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%.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Pensioenplan activa

De activa van de pensioenplannen zijn als volgt:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Eigenvermogeninstrumenten	49,9%	51,5%
Schuldinstrumenten	35,8%	35,3%
Converteerbare leningen	4,5%	4,3%
Anderen (infrastructuur, private investeringsfondsen, verzekeringsdeposito's)	9,8%	9,0%

Het reële rendement van de activa van de plannen

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Reële rendement van de activa van de plannen	100	118

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 (12.93 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 2024 was ongeveer 51,5% van de portefeuille belegd in genoteerde aandelen (in Europa, de VS en mondiale en opkomende markten), 35,3% in schuldinstrumenten (staatsobligaties, bedrijfsobligaties, senior leningen en private schulden) en ongeveer 4,3% 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 (met uitzondering van private schulden) en converteerbare leningen hebben genoteerde prijzen op een actieve markt. De andere activa, ten bedrage van minder dan 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 2025 23 miljoen EUR bij te dragen aan deze toegezegdpensioenregeling.

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 5 miljoen EUR, hetgeen resulteert in een nettoverplichting van 2 miljoen EUR. Een nieuw verworven dochteronderneming in de groep heeft een beperkt aantal niet-gefinancierde pensioenregelingen, zijnde een toegezegd-pensioenverplichting van EUR 1 miljoen.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

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	
	2023	2024
Toegezegde pensioenverplichting	293	293
Nettoschuld opgenomen in de balans	293	293

De elementen opgenomen in de resultatenrekening en de staat van het totaalresultaat zijn als volgt

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2023	2024
Servicekost - werkgever	3	3
Intrestkost	10	9
Kosten opgenomen in de resultatenrekening voor inperkingen, stopzettingkosten en speciale beëindigingsvoordelen	13	12
Bijzondere ontslagvergoedingen		
Inperkings- en stopzettingkosten/(baten) en servicekost van vroegere dienstjaren	0	-2
Opgenomen in de resultatenrekening	13	10
Herwaarderings		
Actuarieel verlies t.g.v. wijziging in financiële assumpties	1	6
Impact van ervaringsaanpassingen	-1	-1
Opgenomen in de staat van het totaalresultaat	0	5
Totaal	13	15

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De beweging van de nettoschuld werd als volgt opgenomen in de balans:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
In het begin van het jaar	295	293
Kost van de periode opgenomen in de resultatenrekening	13	10
Herwaardering opgenomen in de staat van het totaalresultaat	0	5
Bijdrage aan de deelnemers	-15	-15
Op het einde van het jaar	293	293

De schuld voor andere vergoedingen na uitdiensttreding was bepaald op basis van volgende assumpties :

	Per 31 december	
	2023	2024
Discontovoet	3,30%	3,20%
Toekomstige evolutie van de kosten (index inbegrepen)	2,60%	2,60%
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 11,75 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 6%

Indien de toekomstige kostentrend stijgt (of daalt) met 0,5%, stijgt (of daalt) de toegezegde pensioenverplichting met ongeveer 6%

Indien een correctie van 1 jaar zou toegepast worden op de mortaliteitstabellen, zou de toegezegdpensioenverplichting wijzigen met ongeveer 4%.

De Groep verwacht in 2025 een bedrag van 17 miljoen EUR aan deze plannen bij te dragen.

Toelichting 12. Andere vaste activa

(in miljoen EUR)	Toelichting	Per 31 december	
		2023	2024
Andere derivaten	32.1	71	1
Te ontvangen inkomstenbelasting		0	3
Andere financiële vaste activa tegen geamortiseerde kostprijs		21	
Totaal		92	

Het bedrag van 71 miljoen euro op 31 december 2023 met betrekking tot derivaten bestond voornamelijk uit de volgende posten:

- Een 10-jaars termijnrenteswap met startdatum voor een nominaal bedrag van EUR 500 miljoen, aangegaan op februari 2022 om de blootstelling van de Groep aan de variabiliteit in kasstromen af te dekken die toe te schrijven is aan het langetermijnrenterisico in verband met een zeer waarschijnlijke verwachte transactie, zijnde een obligatie met een looptijd van 10 jaar die in april 2025 zal worden uitgegeven. De Groep past hedge accounting toe op deze swap. De reële waarde van dit financiële instrument bedroeg op 31 december 2023 EUR 58 miljoen.
- Een zero-cost collar swaption aangegaan door de groep in 2023 om de waarde van haar bestaande pre-hedging renteswap te beschermen tegen renteschommelingen. De reële waarde van dit financiële instrument bedroeg EUR 13 miljoen per 31 december 2023.

Deze twee financiële instrumenten werden in 2024 geherklasseerd als kortlopend, aangezien hun onderliggende waarde in 2025 vervalt (zie toelichting 15).

Andere financiële activa betreffen langlopende kaswaarborgen en langlopende niet-handelsvorderingen. Per 31 december 2024 omvatten deze activa een vordering uit hoofde van schadeloosstelling van de verkoper van EUR 93 miljoen, uitsluitend ten gunste van Proximus Global. Dit actief is opgenomen in verband met voorwaardelijke verplichtingen in het kader van Route Mobile Purchase Price Allocation (PPA) (zie toelichting 8.4).

Toelichting 13. Voorraden

(in miljoen EUR)	Per 31 december					
	2023			2024		
	Bruto bedrag	Waardeverminderingen	Netto bedrag	Bruto bedrag	Waardeverminderingen	Netto bedrag
Grondstoffen, hulpstoffen en reserveonderdelen	55	-6	48	43	-6	37
Werken in uitvoering en afgewerkte producten	21	0	21	27	0	27
Handelsgoederen	95	-5	89	86	-3	83
Totaal	171	-12	159	156	-8	

Grondstoffen, verbruiksgoederen en reserveonderdelen zijn voornamelijk materialen voor het gigabit-netwerk, zoals kabels en installatiegereedschap.

Werken in aanbouw en afgewerkte goederen bevatten voornamelijk projecten die nog niet zijn voltooid.

Handelsgoederen zijn CPE's (customer premises equipment), zoals smartphones/tablets en bijbehorende accessoires (52%), apparatuur voor internet en TV thuis (decoders (13%), modems (13%), TV's (2%)), ICT (12%), terminals (4%) en PABX (2%).

Toelichting 14. Handelsvorderingen en contractactiva

Toelichting 14.1 Handelsvorderingen

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Handelsvorderingen	866	1.046
Handelsvorderingen - bruto bedrag	952	
Waardevermindering	-86	

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 de variaties in de kasstroom die verband houden met handelsvorderingen en handelsschulden bij analyse samen worden bekeken.

Voor de Domestic activiteiten wordt de netting ook toegepast bij een aantal andere telecomoperators.

Route Mobile past verrekeningsbetalingen toe voor een beperkt aantal klanten. De betreffende bedragen zijn niet materieel.

Voor de gepresenteerde jaren werden geen handelsvorderingen in onderpand gegeven. In 2024 ontving de Groep bankgaranties en garanties van moederondernemingen voor 7 miljoen EUR (in 2023 7 miljoen EUR) als zekerheden voor de betaling van openstaande facturen.

Toelichting 14.2 Contractactiva

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Bruto Contractactiva	176	
Afloop binnen 12 maanden na de rapporteringsperiode	127	152
Afloop 12 maanden na de rapporteringsperiode	49	58
Waardevermindering	-10	-12
Netto contractactiva	167	198

De evolutie van het brutobedrag van de contractactiva gedurende het jaar kan als volgt worden verklaard:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Balans op 1 januari		176
Afname van contractactiva met betrekking tot bestaande contracten in de openingsbalans	-165	-203
Normale evolutie	-142	-173
Verwachte beëindiging	-23	-30
Nieuwe contractactiva	197	236
Balans op 31 december	176	210

Contractuele activa worden voornamelijk gegenereerd door contracten die gezamenlijke aanbiedingen voor mobiele en vaste telefonie bevatten met een gesubsidieerde handset en diensten die gedurende een periode van 24 maanden geleverd moeten worden (zie toelichting 2). De toename van het saldo van de contractuele activa ten opzichte van 2023 is voornamelijk te wijten aan de toename van het aantal Proximus SA-contracten dat eind 2024 van kracht was, en aan de stijging van de prijs van de handsets die in de aanbiedingen zijn opgenomen.

Toelichting 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 methodologie die wordt toegepast om de verwachte kredietverliezen voor handelsvorderingen te meten, wordt beschreven in toelichting 2.20.3.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De analyse van de vervallen handelsvorderingen waarop geen waardevermindering werd geboekt, is als volgt:

Per 31 december (in miljoen EUR)	Bruto vorderingen	Waardever mindering	Netto boekwaarde	Niet vervallen	Vervallen					
					< 30 dagen	30-60 dagen	60-90 dagen	90- 180 dagen	180- 360 dagen	> 360 dagen
Handelsvorderingen										
2022	1.025	-87	938	593	86	42	25	60	10	123
2023	952	-86	866	557	85	25	16	49	25	
2024	1.128	-82	1.046	700	105	48	23	49	25	
2024 % waardevermindering op handelsvorderingen			7%	1%	1%	3%	8%	17%	21%	
Het verlies van waarde op de contractactiva is als volgt:										
Contractactiva	210	-12	198	198						
2024 % waardevermindering op contractactiva			6%	6%						

De voorziening voor kredietverlies op afsluitdatum voor handelsvorderingen en contractactiva op 31 december 2024 wordt als volgt aangesloten met de openingsbalansen

(in miljoen EUR)	Handelsvorderingen	Contractactiva	Total
Per 1 januari 2023	87	8	95
Stijging in de voorziening voor verliezen via de resultatenrekening	34	2	36
Afgeschreven vorderingen als niet inbaar	-33	0	-33
Andere bewegingen	-1	0	-1
Op 31 december 2023	86	10	96
Stijging in de voorziening voor verliezen via de resultatenrekening	32	2	34
Afgeschreven vorderingen als niet inbaar	-37	0	-37
Op 31 december 2024	82	12	93

Toelichting 15. Andere vlottende activa

(in miljoen EUR)	Note	Per 31 december	
		2023	2024
Terug te vorderen B.T.W.		6	13
Derivaten	32.1	2	69
Over te dragen kosten		153	181
Verkregen opbrengsten		4	5
Andere vorderingen		36	61
Totaal		202	329

Het bedrag van EUR 69 miljoen op 31 december 2024 met betrekking tot derivaten bestond voornamelijk uit twee financiële instrumenten die in de loop van 2024 geherklasseerd werden van de overige vaste activa (zie toelichting 12):

- een 10-jarige termijnrenteswap met een startdatum voor een nominaal bedrag van EUR 500 miljoen, die werd afgesloten op februari 2022 om de blootstelling van de Groep af te dekken aan de variabiliteit in kasstromen die toerekenbaar is aan het langetermijnrenterisico in verband met één zeer waarschijnlijke verwachte transactie, namelijk de uitgifte van een 10-jarige obligatie die in maart 2025 zal worden uitgegeven. De Groep past hedge accounting toe op deze swap. De reële waarde van dit instrument bedroeg op 31 december 2024 EUR 56 miljoen.
- een zero-cost collar swaption aangegaan door de groep in 2023 om de waarde van haar bestaande pre-hedging renteswap te beschermen tegen renteschommelingen. De reële waarde van dit financiële instrument bedraagt EUR 12 miljoen per 31 december 2024. De Groep past geen hedge accounting toe op dit financiële instrument.

De toename van de vooruitbetaalde kosten is grotendeels toe te schrijven aan ICT-vergoedingen (EUR 105 miljoen in 2024 versus EUR 75 miljoen in 2023), spectrum intresten (EUR 26 miljoen in 2024 versus EUR 35 miljoen in 2023) (zie ook Toelichting 29 en 32.2 voor de P&L-impact van spectrum intresten) en de aanleg van fiber (EUR 17 miljoen in 2024 versus EUR 8 miljoen in 2023).

De stijging van de overige vorderingen is voornamelijk gerelateerd aan waarborgsommen op de korte termijn (EUR 30 miljoen in 2024 versus EUR 0 miljoen in 2023) die voortkomen uit de overname van Route Mobile.

Toelichting 16. Vaste activa aangehouden voor verkoop

(in miljoen EUR)	Activa		Schulden	
Per 31 december	2023	2024	2023	2024
Proximus torens	99	62	0	0
Datacenter business	0	23	0	2
Infrastructuur voor mobiele torens in Luxemburg	0	8	0	8
Totaal	99	94	0	10

Proximus Towers

Na de beëindiging van het herontwikkelingsproject van het hoofdkantoor van Proximus met ImmoBel, lanceerde Proximus in september 2024 een nieuw Request for Proposal (RFP) voor zijn nieuwe hoofdkantoor in Brussel. Dit RFP bevatte specifieke minimumvereisten voor het afstoten van de torens. In december 2024 was Proximus de laatste fase van het selectieproces van de RFP ingegaan en werd er bijgevolg van uitgegaan dat op 31 december 2024 voldaan was aan de criteria om dit actief te classificeren als aangehouden voor verkoop. De Groep boekte een bijzonder waardeverminderverslies van EUR 36 miljoen in december 2024 om de boekwaarde van de betreffende activa aan te passen aan hun reële waarde minus verkoopkosten.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

(in miljoen EUR)	Terreinen en gebouwen	Technische uitrusting	Totaal
Aanschaffingswaarde	364	18	383
Afschrijvingen	-272	-12	-284
Netto boekwaarde per 31 december 2023	92	6	99
Bijzondere waardevermindering	-30	-6	-36
Netto boekwaarde per 31 december 2024	62	0	62

Verkoop van datacenter activiteiten aan Datacenter United

In het vierde kwartaal van 2024 bereikte Proximus een overeenkomst met de in België gevestigde dienstverlener Datacenter United voor de verkoop van zijn datacenteractiviteiten voor een bedrijfswaarde van EUR 128 miljoen. De transactie zal naar verwachting in het eerste kwartaal van 2025 worden afgerond, in afwachting van de toepasselijke wettelijke goedkeuringen en de afronding van de sociale dialoog over de overplaatsing van de betrokken werknemers. De transactie omvat onroerend goed in Evere en Mechelen.

De onderstaande tabel geeft de boekwaarde weer van de belangrijkste activa en passiva die verband houden met de over te dragen activiteiten, die per 31 december 2024 werden geherclassificeerd als "voor verkoop aangehouden".

Boekwaarde van de activa en verplichtingen geclassificeerd als "aangehouden voor verkoop" (in miljoen EUR)	Op 31 december 2024
Materiële vaste activa	23
Activa geclassificeerd als aangehouden voor verkoop	23
Handelsschulden	2
Verplichtingen geclassificeerd als aangehouden voor verkoop	2

Verkoop van infrastructuur voor mobiele torens in Luxemburg

Proximus Group ondertekende op november 2024 een bindende overeenkomst met InfraRed Capital Partners (InfraRed) voor de verkoop van 100% van de aandelen van Proximus Luxembourg Infrastructure (PLI) voor een totale vergoeding van EUR 108 miljoen (inclusief contanten op de balans) aan het European Infrastructure Income Fund 4 (EIIF4) van InfraRed. In het kader van deze transactie blijft Proximus Luxembourg ankerhuurder op de overgedragen sites.

Onderstaande tabel geeft de boekwaarde weer van de belangrijkste activa en passiva van de over te dragen activiteiten, die per 31 december 2024 werden geherclassificeerd als "voor verkoop aangehouden".

Boekwaarde van de activa en verplichtingen geclassificeerd als "aangehouden voor verkoop" (in miljoen EUR)	Op 31 december 2024
Materiële vaste activa	4
Gebruiksrecht van installaties en apparatuur	4
Activa geclassificeerd als aangehouden voor verkoop	8
Leasings en soortgelijke schulden	4
Voorzieningen voor risico's en lasten	2
Actuele belastingverplichtingen	2
Verplichtingen geclassificeerd als aangehouden voor verkoop	8

Toelichting 17. Beleggingen, geldmiddelen en kasequivalenten

(in miljoen EUR)	Toelichting	Per 31 december	
		2023	2024
Verhandelbare effecten		0	2
Termijnrekening tegen geamortiseerde kostprijs		0	40
Beleggingen		0	41
Termijnrekening tegen geamortiseerde kostprijs	32.4	488	252
Kas en banktegoeden	32.4	227	245
Geldmiddelen en kasequivalenten		716	497

Toelichting 17.1 Beleggingen

De beleggingen stegen met EUR 41 miljoen in 2024 vergeleken met 2023 als gevolg van de overname van Route Mobile. Deze beleggingen, die worden beheerd door Route Mobile, bestaan voor EUR 39 miljoen uit kortetermijndeposito's met een oorspronkelijke looptijd van meer dan drie maanden, en voor EUR 2 miljoen uit fondsaandelen, die worden geherwaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst-en-verliesrekening (niveau 2 financiële instrumenten).

Toelichting 17.2 Geldmiddelen en kasequivalenten

Korte termijndeposito's worden, afhankelijk van de onmiddellijke kasbehoeften van de Groep, aangegaan voor oorspronkelijke 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 financiële instellingen, soevereine & supranationale agentschappen, geldmarktfondsen & tegenpartijen met een kredietrating op lange termijn van minimaal A-. Daarom wordt het verwachte kredietverlies op geldmiddelen en kasequivalenten als immaterieel beschouwd.

Toelichting 18. Eigen Vermogen

Toelichting 18.1. Eigen vermogen van de aandeelhouders

Op 31 december 2024 bedroeg het aandelenkapitaal van Proximus SA EUR 1 miljard (volledig volgestort), vertegenwoordigd door 338.025.135 aandelen, zonder nominale waarde en allemaal met dezelfde rechten, op voorwaarde dat deze rechten niet geschorst of geannuleerd worden in het geval van eigen aandelen. De Raad van Bestuur van Proximus SA heeft het recht om het kapitaal te verhogen voor een maximumbedrag van EUR 200 miljoen tot 6 september 2026.

De Vennootschap mag haar eigen aandelen verwerven en de aldus verworven aandelen overdragen in overeenstemming met de bepalingen van het Nieuwe Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen. De Raad van Bestuur is gemachtigd door artikel 13 van de Statuten om het maximale aantal eigen aandelen te verwerven dat wettelijk is toegestaan. De prijs die voor deze aandelen wordt betaald, mag niet meer dan vijf procent boven de hoogste slotkoers in de handelsperiode van dertig dagen voorafgaand aan de transactie liggen en niet meer dan tien procent onder de laagste slotkoers in diezelfde periode van dertig dagen. Deze machtiging wordt verlengd en toegekend voor een periode van vijf jaar vanaf 21 april 2021.

In december 2015 werd een nieuwe wet aangenomen door het Belgische Parlement met als doel de Wet van 1991 te moderniseren die bepaalde economische overheidsbedrijven hervormt, in het bijzonder door de flexibiliteit van bepaalde organisatorische beperkingen om

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

een gelijk speelveld te creëren met concurrerende bedrijven, door de corporate governance af te stemmen op de normale regels voor beursgenoteerde bedrijven in België en door het kader te definiëren voor de overheid om hun participatie te verlagen tot onder 50%. De Algemene Aandeelhoudersvergadering van 2016 heeft besloten om de statuten te wijzigen om de wijzigingen in de Wet van 1991 op te nemen.

Op 31 december 2024 bedroeg het aantal eigen aandelen 15.563.461 (15.401.433 in 2023).

In 2024 en 2023 verkocht de Groep respectievelijk 7.709 en 2.746 eigen aandelen aan het senior management voor minder dan EUR 1 miljoen in het kader van aandelenaankoopplannen met een korting van 16,66% (zie toelichting 35). Daarnaast heeft de Raad van Bestuur op 25 juli 2024 besloten om 75.000 aandelen gratis toe te kennen aan de Chief Executive Officer (zie toelichting 35).

Aantal aandelen (inclusief eigen aandelen):	2023	2024
Op 1 januari	338.025.135	338.025.135
Per 31 december	338.025.135	338.025.135

Aantal eigen aandelen:	2023	2024
Op 1 januari	15.632.628	15.401.433
Verkoop onder een aandelenaankoopplan met korting	-2.746	-7.709
Gratis toekenning van aandelen	0	-75.000
Aankoop en verkoop van eigen aandelen	-228.449	244.737
Per 31 december	15.401.433	15.563.461

De volgende specifieke significante gebeurtenissen hebben invloed gehad op het eigen vermogen toerekenbaar aan de aandeelhouders in 2024:

- De uitgifte van een hybride obligatie voor een bedrag van EUR 700 miljoen:

Op 2 oktober 2024 voltooide Proximus de plaatsing van een eerste uitgifte van hybride obligaties voor een bedrag van EUR 700 miljoen (prijsdatum: 25 september 2024). De hybride obligaties zijn achtergesteld, eeuwigdurend en zullen aanvankelijk een coupon van 4,75% dragen tot 2 oktober 2031 (de "eerste terugbetalingsdatum"), met een terugbetaling op die datum en elke vijf jaar daarna. De obligaties zijn aflosbaar vanaf 2 juli 2031 tot de "eerste herzieningsdatum" en op elke rentebetalingdatum daarna. De hybride obligatie heeft een rating BB+ van S&P en Baa3 van Moody's en komt in aanmerking voor een tussenliggende 50% eigen vermogen van zowel S&P als Moody's. De Groep heeft deze hybride obligatie geclassificeerd als eigenvermogensinstrument omdat het effect een eeuwigdurend instrument is zonder enige verplichting voor de Groep om de hoofdsom terug te betalen, behalve bij liquidatie van de emittent, wat op basis van de voorwaarden van het contract overeenkomt met de huidige definitie van liquidatie onder IAS 32. De opgelopen rente en de uitgiftekosten, die per 31 december 2024 EUR 12 miljoen bedroegen, werden rechtstreeks in het eigen vermogen opgenomen.

- Verwerving van controle over Route Mobile (+ EUR 181 miljoen):

Zoals uitgelegd in toelichting 8.4, verwierf de Groep de controle over Route Mobile in 2024. De transactie zelf (impact op het eigen vermogen: + 165 miljoen EUR), gevolgd door een gedeeltelijke verkoop van het belang van de Groep in de entiteit (+ 47 miljoen EUR), in overeenstemming met de Indiase regelgeving, en de inbreng van BICS-aandelen van Proximus SA in Proximus Global (-32 miljoen EUR), leidde tot een stijging van het eigen vermogen met 181 miljoen EUR.

Toelichting 18.2. Minderheidsbelangen

De minderheidsbelangen stegen in 2024 voornamelijk door de verwerving van de controle over Route Mobile in mei 2024 (zie Toelichting 8.4). De transactie zelf (+ 138 miljoen EUR), gevolgd door een gedeeltelijke verkoop van het belang van de Groep in de entiteit (+ 43 miljoen EUR), in overeenstemming met de Indiase regelgeving, en de inbreng van BICS-aandelen van Proximus SA in Proximus Global (32 miljoen EUR), leidde tot een stijging van het eigen vermogen met 213 miljoen EUR.

Toelichting 19: Rentedragende schulden

Toelichting 19.1 Rentedragende schulden op lange termijn

(in miljoen EUR)	Toelichting	Per 31 december	
		2023	2024
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)		2.881	3.079
Kredietinstellingen		400	884
Andere leningen		27	19
Totaal		3.308	3.981

Gebeurtenissen in 2024

Op 20 maart 2024 gaf Proximus een obligatielening uit van EUR 700 miljoen met een jaarlijkse vaste coupon van 3,75% en een looptijd van 10 jaar met vervaldatum 27 maart 2034. De uitgifte heeft een BBB+ rating van S&P en een A2 rating van Moody's, in lijn met de kredietrating op lange termijn van Proximus.

Proximus verwierf de controle over Fiberklaar op 1 augustus 2024 (zie toelichting 8.4). De entiteit had een investeringsfaciliteit afgesloten met een consortium van kredietinstellingen om de uitrol van haar glasvezelnetwerk te financieren. De investeringsfaciliteit wordt opgenomen op basis van de investeringsbehoeften van de entiteit. De rentevoet die van toepassing is op het gehele geleende bedrag is variabel en wordt elk kwartaal herzien (de laatst geldende rentevoet was 5,65%). De volledige kredietlijn is volledig terugbetaalbaar in oktober 2028. Op 31 december 2024 bedroeg het geleende bedrag EUR 480 miljoen (EUR 460 miljoen op overnamedatum).

Een obligatielening van EUR 500 miljoen is overgeboekt van langlopende naar kortlopende rentedragende verplichtingen omdat deze in oktober 2025 vervalt.

Op 2 oktober 2024 voltooide Proximus de plaatsing van een eerste hybride obligatie-uitgifte voor een bedrag van EUR 700 miljoen (prijsdatum: 25 september 2024). Het financiële instrument wordt volledig geclassificeerd als eigen vermogen (zie toelichtingen 2 en 18) en is bijgevolg niet opgenomen in de bovenstaande tabel.

Gebeurtenissen in 2023

In maart 2023 heeft Proximus een obligatie van 500 miljoen EUR uitgegeven met een jaarlijkse vaste coupon van 4,00% en een looptijd van 7 jaar met vervaldatum 8 maart 2030. De kasstroomafdekking voor een nominaal bedrag van EUR 500 miljoen werd op die datum afgewikkeld en resulteerde in een betaling van EUR 20 miljoen ontvangen van de tegenpartij van de afdekking.

Op 10 november 2023 heeft Proximus met succes een obligatietransactie van EUR 750 miljoen geprijsd. De obligatie heeft een coupon van 4,125% en een looptijd van 10 jaar die op 17 november 2033 vervalt. De gerelateerde kasstroomafdekking voor een nominaal

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

bedrag van EUR 600 miljoen werd op die datum afgewikkeld en resulteerde in een betaling van EUR 111 miljoen ontvangen van de tegenpartij van de afdekking.

Een obligatie van EUR 600 miljoen was overgeboekt van langlopende naar kortlopende rentedragende verplichtingen in 2023, omdat deze in april 2024 vervalt.

Overige

In 2021 is Proximus een partnerschap aangegaan met HCL Technologies waarbij dat bedrijf de private cloud-infrastructuur van Proximus beheert en onderhoudt. Overige leningen bestaan uit het langlopende deel van de activa-financiering (nominaal bedrag van EUR 65 miljoen) die Proximus in 2022 heeft ontvangen. Op 31 december 2024 had Proximus deze financiële verplichting van EUR 37 miljoen (EUR 28 miljoen tegen eind 2023), die voortvloeit uit het partnerschap, al terugbetaald voor de infrastructuur die in de Proximus-datacenters en onder haar controle blijft.

Alle schulden op lange termijn zijn ongedekt. In 2024 en 2023 zijn er geen wanbetalingen of inbreuken op leningen geweest.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De langlopende rentedragende verplichtingen per 31 december 2024 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	2,48%	2,48%
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	150	150	Afgeschreven kost	Mar-28	Jaarlijks	3,19%	3,22%
EUR	100	100	Afgeschreven kost	Sep-31	Jaarlijks	1,75%	1,78%
EUR	150	150	Afgeschreven kost	May-40	Jaarlijks	1,50%	1,52%
EUR	734	750	Afgeschreven kost	Nov-36	Jaarlijks	0,75%	1,05%
EUR	496	500	Afgeschreven kost	Mar-30	Jaarlijks	4,00%	3,60%
EUR	744	750	Afgeschreven kost	Nov-33	Jaarlijks	4,13%	2,75%
EUR	694	700	Afgeschreven kost	Mar-34	Jaarlijks	3,75%	3,86%
Kredietinstellingen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	400	400	Afgeschreven kost	Mar-28	Jaarlijks	1,23%	1,04%
0.00							
0	480	480	Afgeschreven kost	Dec-28	Kwartaal	5,65%	5,65%
USD	4	4	Afgeschreven kost	Oct-26	Kwartaal	7,28%	7,28%
Andere leningen							
EUR	19	19	Afgeschreven kost	Nov-28	Maandelijks	3,04%	3,04%
Totaal	3,981	4,013					

(a) omgezet in een variabele 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 2024

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

	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	3,76%	3,76%
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	150	150	Afgeschreven kost	Mar-28	Jaarlijks	3,19%	3,22%
EUR	499	500	Afgeschreven kost	Oct-25	Jaarlijks	1,88%	2,05%
EUR	150	150	Afgeschreven kost	May-40	Jaarlijks	1,50%	1,52%
EUR	733	750	Afgeschreven kost	Nov-36	Jaarlijks	0,75%	1,05%
EUR	495	500	Afgeschreven kost	Mar-30	Jaarlijks	4,00%	3,60%
EUR	100	100	Afgeschreven kost	Sep-31	Jaarlijks	1,75%	1,78%
EUR	743	750	Afgeschreven kost	Nov-33	Jaarlijks	4,13%	2,75%
Kredietinstellingen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	400	400	Afgeschreven kost	Mar-28	Jaarlijks	1,23%	1,04%
Andere leningen							
EUR	27	27	Afgeschreven kost	Nov-28	Maandelijks	3,04%	3,04%
Totaal	3.308	3.338					

(a) omgezet in een variabele 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 2023

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. Leningen van kredietinstellingen gelabeld in USD maakten deel uit van de verplichtingen die werden overgenomen toen Proximus Route Mobile overnam (zie toelichting 8.4).

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 vaste renteschulden in EUR (zie toelichting 32.1).

De groep gebruikte renteswaps om het risico van renteschommelingen tussen de aanvangsdatum van de hedge en de uitgiftedatum van zeer waarschijnlijke langlopende schulden met vaste rente te beperken. In de bovenstaande tabellen zijn de effectieve rentepercentages van de schulden die door deze hedges zijn getroffen, inclusief de effecten van deze hedges nadat ze zijn vervallen.

Van alle hierboven vermelde obligaties bevatte alleen de obligatie van EUR 400 miljoen die Proximus op 7 maart 2018 van de EIB uitgaf, met een vervaldatum in 2028, convenanten. Deze convenanten zouden een verplichte vervroegde terugbetaling van de obligatie in gang kunnen zetten in de volgende situaties:

- Wetswijziging. Een wetswijziging verwijst doorgaans naar elke wijziging, intrekking of invoering van nieuwe wetten, verordeningen, richtlijnen, verdragen of juridische interpretaties die een invloed kunnen hebben op de voorwaarden, uitvoering of afdwingbaarheid van de leningovereenkomst.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

- Onwettigheid
- Gebeurtenis met ratingverlies. Een gebeurtenis met ratingverlies omvat situaties waarin:
 - i. de S&P kredietrating van de Groep zou dalen tot BBB of lager, of
 - ii. de kredietrating van Moody's voor de Groep zou dalen tot Baa2 of lager, of
 - iii. alle ratings van beide genoemde ratingbureaus niet meer worden gepubliceerd.

Proximus heeft momenteel een S&P kredietrating van BBB+ en een Moody's kredietrating van A3.

Aan het einde van de referentieperiode was aan deze voorwaarden voldaan en de Groep verwacht dat dit het geval zal zijn voor de gehele looptijd van de lening.

Per 31 december 2024 waren er geen aanwijzingen dat er in de komende twaalf maanden mogelijk niet aan deze voorwaarden zou worden voldaan.

Toelichting 19.2 Kortlopende rentedragende schulden

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Kortetermijndeel van andere schulden > 1 year		
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	600	499
Kredietinstellingen	0	17
Andere leningen	10	9
Kredietinstellingen	1	0
Totaal	611	525

Gebeurtenissen in 2024

Een obligatie van EUR 500 miljoen vervalt in oktober 2025 en werd overgeboekt van langlopende naar kortlopende rentedragende verplichtingen.

Een obligatie van EUR 600 was in 2023 overgeboekt van langlopende naar kortlopende rentedragende verplichtingen. Deze verviel in april 2024.

Gebeurtenissen in 2023

De Groep betaalde in mei 2023 een obligatie van 100 miljoen EUR die in 2022 werd overgeboekt van langlopende naar kortlopende rentedragende verplichtingen.

Overige

De overige leningen vertegenwoordigt het kortlopende deel van de activa-financieringsovereenkomst met HCL.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De onderstaande tabellen geven een overzicht van het kortlopende gedeelte van de niet-achtergestelde obligatieleningen met vervaldatum binnen het jaar.

Kortlopende rentedragende verplichtingen per 31 december 2024 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							
Niet-achtergestelde obligatieleningen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	499	500	Afgeschreven kost	Oct-25	Jaarlijks	1,88%	2,05%
Kredietinstellingen							
Leningen met vlottende interestvoet							
USD	2	2	Afgeschreven kost	Apr-25	Kwartaal	6,99%	6,99%
USD	14	14	Afgeschreven kost	Oct-25	Kwartaal	7,28%	7,28%
Andere leningen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	9	9	Afgeschreven kost	Nov-25	Maandelijks	3,04%	3,04%
Totaal	525	526					

Kortetermijnschulden per 31 december 2023 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							
Niet-achtergestelde obligatieleningen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	600	600	Afgeschreven kost	Apr-24	Jaarlijks	2,38%	2,46%
Andere leningen							
EUR	10	10	Afgeschreven kost	Nov-28	Maandelijks	3,04%	3,04%
Rentedragende schulden							
Kredietinstellingen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	1	1	Afgeschreven kost	Dagelijks	Dagelijks	8,90%	8,90%
Totaal	611	611					

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

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)	2023				2024
Langlopend					
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	2.881	694	0	-496	3.079
Kredietinstellingen	400	20	0	464	884
Andere leningen	27	0	0	-9	19
Korte termijn deel van andere schulden > 1 year					
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	600	0	-600	499	499
Beleggingen aangehouden tot vervaldag	0	0	-14	31	17
Andere kortlopende rentedragende verplichtingen					
Kredietinstellingen	1	0	-1	0	0
Andere leningen	10	0	-10	9	9
Totale schulden uit financieringsactiviteiten exclusief leasingsschulden	3.919	714	-625	498	4.506
Leasingsschulden op korte en lange termijn	298	0	0	-4	294
Totale schulden uit financieringsactiviteiten inclusief leasingsschulden	4.217	714	-625	494	4.800

	Per 31 december	Kasstroom uitgifte	Kasstroom aflossingen	Niet kas wijzigingen	Per 31 december
(in miljoen EUR)	2022				2023
Langetermijn					
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	2.239	1.238	0	-597	2.881
Kredietinstellingen	400	0	0	0	400
Andere leningen	37	0	0	-10	27
Korte termijn deel van andere schulden > 1 year					
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	100	0	-100	600	600
Beleggingen aangehouden tot vervaldag	1	0	-1	0	0
Andere kortlopende rentedragende verplichtingen					
Kredietinstellingen	0	1	0	0	1
Andere leningen	10	0	-10	10	10
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	477	0	-477	0	0
Totale schulden uit financieringsactiviteiten exclusief leasingsschulden	3.264	1.239	-588	3	3.919
Leasingsschulden op korte en lange termijn	272	0	-92	119	298
Totale schulden uit financieringsactiviteiten inclusief leasingsschulden	3.535	1.239	-680	122	4.217

Gebeurtenissen in 2024

De kasstroomuitgifte van EUR 694 miljoen komt overeen met de uitgifte van een obligatielening van EUR 700 miljoen op 20 maart 2024, na aftrek van transactiekosten en prijssherzieningseffecten. De toename van de lening bij kredietinstellingen (EUR 20 miljoen) komt overeen met het extra bedrag dat Fiberklaar heeft geleend voor de uitrol van zijn glasvezelnetwerk sinds de overname door Proximus Group.

De non-cash kosten met betrekking tot de kredietinstellingen in 2024 hebben voor de langlopende posten voornamelijk betrekking op de leningen die zijn overgenomen in de bedrijfscombinatie met Fiberklaar, voor EUR 460 miljoen, en Route Mobile voor het resterende bedrag. Voor het kortlopende deel van de langlopende kredietinstellingen is het bedrag van EUR 31 miljoen volledig gerelateerd aan de overname van Route Mobile.

De langlopende mutaties in 2024 werden ook beïnvloed door de overdracht van langlopend naar kortlopend van de obligatie van EUR 500 miljoen die in oktober 2025 vervalt.

De kasstroomaflossingen en de niet-kasmutaties in verband met de kortlopende en langlopende overige leningen in 2024 en 2023 hebben betrekking op het kortlopende en langlopende deel van de regeling voor de financiering van activa (nominaal bedrag van EUR 65 miljoen) die is voorzien in het kader van dat partnerschap met HCL Technologies (zie toelichting 19.1).

Gebeurtenissen in 2023

De kasstroomuitgifte van 1.238 miljoen EUR komt overeen met de contanten die Proximus heeft verkregen uit de twee emissies van obligaties (maart en november 2023), na aftrek van alle direct gerelateerde emissiekosten.

De niet-kasmutaties in 2023 hebben betrekking op de overdracht van een obligatie van EUR 600 miljoen van langlopend naar kortlopend.

Toelichting 20. Provisies

(in miljoen EUR)	Arbeids- ongevallen	Geschillen / Vorderingen	Ziekte- dagen	Ontmanteling masten	Bedrijfscombinaties	Andere	Totaal
Per 1 januari 2023	26	29	14	41	0	25	136
Toevoegingen	1	7	0	0	0	7	15
Aanwendungen	-2	-1	0	-2	0	-1	-6
Terugnemingen	0	-4	-1	0	0	-6	-11
Actualisatie	1	1	0	0	0	1	3
Op 31 december 2023	26	32	13	40	0	27	137
Toevoegingen	0	5	0	1	105	16	126
Aanwendungen	-2	-7	0	-5	0	-2	-17
Terugnemingen	-1	-2	-1	0	0	-7	-11
Actualisatie	1	1	0	0	0	0	3
Aangehouden voor verkoop	0	0	0	-2	0	0	-2
Overdracht naar KT	0	0	0	0	0	-3	-3
Overdracht	0	3	0	0	1	-4	0
Op 31 december 2024	24	31	12	34	106	27	233

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 rechtszaken/vorderingen 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. Het betreft ook vorderingen die voortvloeien uit schade geleden door derden waarvoor Proximus aansprakelijk wordt gesteld.

De voorziening voor ziekte-dagen is de beste raming van het management van de waarschijnlijke kosten vanwege de toekenning door Proximus aan haar statutaire personeelsleden van een recht op cumulatie van niet-opgenomen ziekte-dagen.

De voorziening voor de ontmanteling van pylons 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 2024-2050 zal worden betaald. De voorziening voor herstelkosten wordt geraamd aan de huidige prijzen en verdisconteerd tegen een discontovoet van 3,4% op basis van het verwachte tijdschema voor de afwikkeling van de verplichting.

De Groep heeft de reële waarde van een voorziening voor voorwaardelijke verplichtingen opgenomen in het kader van de toewijzing van de aankoopprijs van de Route Mobile PPA (zie toelichting 8.4).

De voorziening voor andere risico's is voornamelijk HR-gerelateerd (tijdsparen, jubileumpremie,...).

Toelichting 21. Andere langetermijnschulden

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Andere langlopende schulden-rentedragend	559	522
Andere langlopende schulden-niet rentedragend	45	31
Derivaten	1	3
Andere schulden	44	28
Totaal	604	553

De rentedragende verplichtingen omvatten spectrumlicenties. Deze langlopende rentedragende verplichting wordt afgewikkeld door middel van jaarlijkse termijnen gedurende de looptijd van de licentie (toelichting 4 en 29). De rente op de schuld wordt berekend over de uitstaande langetermijnschuld. De gebruikte wettelijke rentevoet is gelijk aan het gemiddelde van de 1-jaars EURIBOR-rentevoet voor de maand december van het voorgaande jaar, naar boven afgerond op het dichtstbijzijnde kwartaal % en verhoogd met 2%.

De niet-rentedragende verplichtingen omvatten uitzend- en contentrechten die betaalbaar zijn over het deel van de contractduur dat langer dan een jaar is (meestal minder dan 5 jaar), de reële waarde van het deel van de Virtual Power Purchase Agreement (zie toelichting 2) dat over meer dan een jaar wordt afgewikkeld (3 miljoen EUR) en het deel van de spectrumlicenties dat niet-rentedragend is.

De overdracht van langlopende schulden naar kortlopende schulden was groter dan de nieuwe toevoegingen in 2024, wat de afname van het saldo van de overige langlopende schulden verklaart ten opzichte van de situatie eind 2023.

Toelichting 22: Andere kortetermijnschulden

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Te betalen B.T.W.	42	41
Schulden aan werknemers	121	134
Voorziening voor vakantiegeld	97	101
Voorziening voor sociale zekerheidsbijdrage	51	67
Voorschot ontvangen op contracten	41	12
Andere belastingen	108	118
Over te dragen opbrengsten	11	8
Toe te rekenen kosten	44	65
Andere schulden niet-rentedragend	150	279
Subtotaal Overige schulden niet-rentedragend	666	824
Andere schulden rentedragend	37	37
SubTotaal overige huidige schulden	703	861
Contractuele verplichtingen	126	121
Totaal	829	982

Contractverplichtingen omvatten de verplichting van de Groep om in de toekomst goederen of diensten aan een klant over te dragen waarvoor de Groep een vergoeding van de klant heeft ontvangen of het bedrag verschuldigd is. Het deel van de contractverplichting per 31 december 2023 dat in 2024 als opbrengst wordt opgenomen, wordt vermeld in Toelichting 23.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De stijging van de rubrieken “schulden aan werknemers” en “opbouw voor socialezekerheidsbijdragen” houdt voornamelijk verband met de implementatie van een ander concept voor de berekening van bonussen. De stijging van de rubriek ‘Overige belastingen’ houdt verband met een stijging van onroerende voorheffing en belasting op pylonen. De stijging van de toe te rekenen kosten is te wijten aan de stijging van de toe te rekenen renteschulden. De daling van de “ontvangen voorschotten” houdt verband met de opname in de resultatenrekening van 2024 van de schadevergoeding van 30 miljoen EUR die in 2023 van Immobel werd ontvangen.

De overige rentedragende en niet-rentedragende schulden zijn voornamelijk schulden in verband met broadcasting, spectrum en het deel van de aankoopprijs van Fiberklaar dat is uitgesteld tot het laatste kwartaal van 2025 (zie toelichting 8.4)..

Belastingen op pylonen

Lokale belastingen op mobiele netwerkinfrastructuur worden sinds meer dan 20 jaar geheven door bepaalde provincies en gemeenten in België.

Proximus heeft de wettelijkheid van deze belastingen steeds betwist in alle gewesten op basis van verscheidene juridische argumenten. Het Europees Hof van Justitie oordeelde in twee Proximus zaken van december 2015 dat een belasting op pylonen op zich niet strijdig is met Europees recht. Proximus blijft juridische procedures voeren met betrekking tot belastingen op pylonen geheven door gemeenten en provincies in de drie gewesten op basis van andere argumenten.

Provisies worden genomen op basis van inschattingen van de geschillen gebaseerd op de heersende rechtspraak door een externe raadsman. Interest kosten voor onbetaalde aanslagbiljetten worden op maandelijkse basis geboekt tegen het wettelijke fiscaal tarief.

De in de financiële staten opgenomen positie weerspiegelt de beste raming van het management van het waarschijnlijke eindresultaat.¹

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	
	2023	2024
Netto omzet erkend op een bepaald moment in de tijd	710	728
Netto omzet erkend in de tijd	5.283	5.648
Totaal	5.993	

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

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	
		2023	2024
Domestic			
Residential			
	Omzet van Consumer afkomstig van X-play klanten (1)	1880	1973
	Prepaid	35	28
	Toestellen (2)	279	306
	Lux. Telco (3)	135	133
	Andere	46	37
	<i>Totaal residential</i>	<i>2.375</i>	<i>2.477</i>
Business			
	Diensten (4)	1622	1641
	Producten (5)	298	318
	Lux. Telco (3)	25	27
	<i>Totaal business</i>	<i>1.945</i>	<i>1.986</i>
Wholesale			
	Vaste en mobiele wholesale diensten (6)	142	163
	Interconnect (7)	116	91
	<i>Totaal Wholesale</i>	<i>258</i>	<i>253</i>
Andere		32	49
Totaal Domestic		4.610	4.766
Communicatie & Data		882	1.146
P2P Voice & Messaging		663	598
Eliminaties op Internationaal		-106	-75
Totaal International		1.439	1.669
Eliminaties		-56	-59
Totaal netto-inkomsten		5.993	6.376

(1) Inkomsten uit klantendiensten (X-play): Play' is een abonnement op ofwel vaste spraak, vast internet, dTV of mobiele postpaid (betalende mobiele kaarten).

Een 4-Play-klant heeft een abonnement op alle vier de diensten. X-Play' is de som van single play (1-play) en multi-play (2-play + 3-play + 4-play).

(2) Terminals: komt overeen met toestellen voor vaste spraak, data, mobiel en aanverwante accessoires. PABX, IT-producten en TV CPE vallen hier niet onder.

(3) Luxemburg Telco: inclusief vaste & mobiele diensten, Terminals & Andere

(4) Zakelijke diensten: komt overeen met vaste data, vaste spraak, mobiel en IT.

(5) Zakelijke producten: komt overeen met Terminals & IT

(6) Wholesale Fixed & Mobile services omvat alle oplossingen die Proximus aanbiedt aan andere operatoren. Deze diensten omvatten vaste internet- en dataverbindingen, vaste telefonie en mobiele diensten (incl. MVNO en Roaming) (excl. Interconnect).

(7) Wholesale-interconnectie: 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.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De volgende tabel geeft de transactieprijs weer die per 31 december 2024 en 2023 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.

Niet vervulde prestatieverplichtingen op 31 December 2024:

(in miljoen EUR)	Verwacht tijdstip van erkenning		
	2025	2026	> 2026
Transactieprijs toegewezen aan prestatieverplichtingen die nog niet werden geleverd	225	77	29
In verband met contractuele verplichtingen	73	19	29
Met betrekking tot contractactiva	152	58	0

Niet vervulde prestatieverplichtingen op 31 December 2023:

(in miljoen EUR)	Verwacht tijdstip van erkenning		
	2024	2025	> 2025
Transactieprijs toegewezen aan prestatieverplichtingen die nog niet werden geleverd	201	66	36
In verband met contractuele verplichtingen	74	17	36
Met betrekking tot contractactiva	127	49	0

De stijging van het saldo van de contractactiva (zie toelichting 14.2) ten opzichte van 2023 is voornamelijk te wijten aan de stijging van het aantal Proximus SA-contracten dat eind 2024 van kracht was, en aan de stijging van de prijs van de gsm-toestellen die in de aanbiedingen zijn opgenomen.

Toelichting 24. Andere bedrijfsopbrengsten

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Meerwaarde op de verkoop van immateriële en materiële vaste activa	6	3
Diverse herfactureringen en terugvorderingen van uitgaven	45	48
Andere opbrengsten	4	112
Totaal		

De "Diverse herfactureringen en terugvorderingen van uitgaven" omvatten de vergoedingen voor schade aan het netwerk door derden, alsook de werknemersbijdragen en de bijdragen van derden voor diverse diensten.

De stijging van 2024 in Overige Opbrengsten is voornamelijk het resultaat van de herwaardering naar reële waarde (EUR 78 miljoen) van het voorheen aangehouden aandelenbelang in Fiberklaar, vlak voor de overname van de entiteit (zie toelichting 8.4), en de schadevergoeding (EUR 30 miljoen) ontvangen van Immoel als definitieve regeling van het project met betrekking tot de herontwikkeling van het Proximus-hoofdkantoor door dit bedrijf.

Toelichting 25. Kosten van aan omzet-gerelateerde materialen en diensten

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Aankopen van materialen	554	601
Aankopen van diensten	1.644	1.766
Totaal		

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 76 miljoen EUR in 2024 en 88 miljoen EUR in 2023. Deze omvatten hoofdzakelijk modems, WIFI-boosters en set up boxes die bij de klant zijn geïnstalleerd.

Toelichting 26. Workforce kosten

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Wedden en lonen	766	800
Sociale zekerheidsbijdragen	177	196
Pensioenkosten	45	47
Vergoedingen na uitdiensttreding (andere dan pensioenen) en beëindigingsvoordelen	3	2
Externe Workforce	282	305
Andere workforce kosten	71	85
Totaal	1.343	

Workforce kosten zijn kosten die verband houden zowel met eigen personeelsleden als met externe arbeidskrachten.

Wedden en lonen en sociale zekerheidsbijdragen worden getoond na aftrek van eigen werken die gekapitaliseerd worden voor een bedrag van 149 miljoen EUR in 2024 en 152 miljoen EUR in 2023. De hogere stijging van de socialezekerheidsuitgaven in vergelijking met lonen en salarissen houdt gedeeltelijk verband met post-covid kortingen die door de overheid werden toegekend (tot medio 2023).

Vergoedingen na uitdiensttreding (andere dan pensioenen) en beëindigingsvergoedingen omvatten de impact van het FFP-transformatieplan dat in 2019.

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).

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Toelichting 27. Non-workforce kosten

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Diensten en capaciteitscontracten	83	105
Onderhoud	116	121
Nutsvoorzieningen	111	100
Publiciteit en public relations	105	106
Administratie, opleiding, studies en honoraria	156	151
Kosten voor telecommunicatie, post en kantooruitrusting	28	30
Waardevermindering	34	34
Andere belastingen dan winstbelastingen	15	32
Andere non-workforce kosten	73	112
Totaal	722	

De stijging in “Andere non-workforce kosten” heeft voornamelijk te maken met bijzondere waardeverminderingen op activa aangehouden voor verkoop.

Toelichting 28. Afschrijvingen

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Afschrijvingen op licenties en andere immateriële vaste activa	525	581
Afschrijvingen op materiële vaste activa	572	575
Afschrijving van een met een gebruiksrecht overeenstemmende activa	88	103
Totaal	1.185	

Toelichting 29. Netto financiële kosten

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Financiële opbrengsten		
Rentebaten op financiële instrumenten		
Tegen geamortiseerde kosten	7	17
Waardering aan de reële waarde van financiële instrumenten		
Niet in een hedge-relatie - FVTPL	0	4
Andere financiële inkomsten	2	5
Financiële kosten	-119	-186
Interesten en kosten van schulden op financiële instrumenten tegen geamortiseerde kostprijs		
Rentelasten op langlopende obligaties (obligaties en leningen)	-65	-119
Uitstel van de uitgiftekosten van obligaties	-3	-4
Herclassificatie naar de winst of het verlies van vervallen afgedekte posities	4	14
Rentelasten op leaseverplichtingen	-8	-11
Rentelasten op langetermijnschulden	-32	-37
Rentelasten op schulden op korte termijn	-9	-9
Waardering aan de reële waarde van financiële instrumenten		
Niet in een hedge-relatie - FVTPL		
Zero collar swaption	13	-1
Valuta optie	-1	-1
Renteswaps	0	-4
Put option on non-controlling interests	-2	-2
VPPA	-6	0
Actualisatie kosten		
Van voorzieningen	-2	0
op pensioenen en andere vergoedingen na uitdiensttreding	-7	-7
Andere financiële kosten	-3	-4
Totaal	-110	-159

Belangrijkste posten die een negatieve invloed hebben op de nettofinancieringskosten van de Groep

De stijging van de rente op niet-achtergestelde obligatieleningen (- 55 miljoen EUR) is voornamelijk te wijten aan de progressieve stijging van de Proximus-schuld, waaronder obligatie-uitgiftes in maart 2023 (500 miljoen EUR), november 2023 (750 miljoen EUR) en april 2024 (700 miljoen EUR). Dit effect wordt gedeeltelijk gecompenseerd door de terugbetaling van een obligatie (600 miljoen EUR) in april 2024. De groei van de rentelasten wordt ook beïnvloed door de opgenomen rente (15 miljoen EUR) op langetermijnleningen die door Proximus zijn geconsolideerd na de overnames van Fiberklaar en Route Mobile.

Lagere (-15 miljoen EUR) positieve herwaardering naar reële waarde van de zero-collar swaption die de Groep in mei 2023 heeft afgesloten om de positieve mark-to-market waarde van de bestaande pre-hedge voor april 2025 te beschermen. De Groep past geen hedge accounting toe op deze transactie.

Ongunstige herwaarderingen naar de reële waarde (EUR - 4 miljoen) van de afdekkingen die Fiberklaar is aangegaan om zijn blootstelling aan de variabiliteit van de kasstromen uit zijn langetermijnleningen af te dekken.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Rentelasten op langetermijnschulden omvatten voornamelijk de verschuldigde rente op de spectrumverplichtingen, die negatief werden beïnvloed door de ontwikkeling van de rentevoeten.

Belangrijkste posten die de nettofinancieringskosten van de Groep positief beïnvloeden

De stijging van de kortetermijnrente met 10 miljoen is voornamelijk te wijten aan een gemiddeld kasoverschot dat hoger was dan in 2023.

De positieve herwaardering van 4 miljoen voor de EUR/INR optie werd aangegaan door de Groep als een afdekking tegen het valutarisico in verband met het Mandatory Takeover Offer (MTO) uitgevoerd in overeenstemming met de Indiase regelgeving, na de overname van Route Mobile (zie toelichting 32.1).

De positieve impact (EUR 10 miljoen) van de terugboeking naar de winst van de twee renteafdekkingen, waarop de Groep hedge accounting heeft toegepast, en die in maart en november 2023 werden afgewikkeld toen de bijbehorende obligaties werden uitgegeven.

De herwaardering naar reële waarde van de Virtual Power Purchase Agreements, een afdekkingsinstrument waarop de Groep geen hedge accounting toepast, bedroeg EUR - 6 miljoen in 2023. De waarde van dit instrument stabiliseerde zich in 2024 rond de waarde eind 2023.

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	
	2023	2024
Nettowinst toe te rekenen aan gewone aandeelhouders (in miljoen EUR)	357	447
Aangepaste nettowinst voor de berekening van de verwaterde winst per aandeel (in miljoen EUR)	357	447
Gewogen gemiddeld aantal gewone uitstaande aandelen	322.442.197	322.573.717
Gewogen gemiddeld aantal gewone uitstaande aandelen voor verwaterde winst per aandeel	322.442.197	322.573.717
Gewone winst per aandeel (EUR)	1,11	1,39
Verwaterde winst per aandeel (EUR)	1,11	1,39

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, net als de 75.000 aandelen die zonder kosten aan de Chief Executive Officer werden toegekend (zie toelichting 35). Het effect was verwaarloosbaar in zowel 2024 als 2023.

Toelichting 31. Betaalde en voorgestelde dividenden

	2023	2024
Dividenden op gewone aandelen:		
Vorgestelde dividenden (in miljoen EUR)	388	194
Aantal uitstaande aandelen met dividendrechten	323.317.404	323.155.376
Dividend per aandeel (EUR)	1,2	0,6
Interim-dividend betaald aan de aandeelhouders (in miljoen EUR)	161	161
Interim-dividend per aandeel (EUR)	0,5	0,5

De voorgestelde dividenden voor 2023 werden effectief uitbetaald in april 2024, na aftrek van het interimdividend dat in december 2023 is betaald. De interim-dividenden voor 2024 werden uitbetaald in december 2024.

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 valutaopties.

In de onderstaande tabellen worden derivaten waarop de Groep hedge accounting toepast, aangeduid als "Derivaten aangehouden voor afdekking".

(in miljoen EUR)	Toelichting	Per 31 december	
		2023	2024
Vaste activa			
Derivaten aangehouden voor afdekking	12	58	0
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden		13	0
Andere derivaten	12	0	1
Vlottende activa			
Derivaten aangehouden voor afdekking	15	2	57
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	15	2	12
Totaal activa		76	70
Langetermijnschulden			
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden		3	4
Kortetermijnschulden			
Derivaten aangehouden voor afdekking		1	1
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden		2	13
Totaal schulden		5	18

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 2024

(in miljoen EUR)	Activa	Passiva
Termijnwisselcontracten	1	-1
Renteswaps	56	0
Derivaten die kwalificeren voor boekhoudkundige afdekking	57	-1
Virtuele Energie Koopovereenkomst (VPPA)	0	-4
Zero collar swaption	12	0
Rente- en valutaswaps	0	-1
Renteswaps	0	-9
Rente - en valutagerelateerd - anderen derivaten	1	0
Termijnwisselcontracten	0	-3
Derivaten die niet kwalificeren voor boekhoudkundige afdekking	14	-17
Totaal	70	-18

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Op 31 december 2023

(in miljoen EUR)	Activa	Passiva
Termijnwisselcontracten	2	-1
Renteswaps	58	0
Derivaten die kwalificeren voor boekhoudkundige afdekking	60	-1
Virtuele Energie Koopovereenkomst (VPPA)	0	-3
Zero collar swaption	13	0
Termijnwisselcontracten	2	0
Niet leverbare valutaoptie	0	-1
Derivaten die niet kwalificeren voor boekhoudkundige afdekking	16	-5
Totaal	76	-5

De Groep is op februari 2022 een renteswap op termijn aangegaan voor een nominaal bedrag van 500 miljoen EUR ter dekking van de blootstelling van de Groep aan de variabiliteit van de kasstromen die toe te schrijven is aan het langetermijnrenterisico in verband met een zeer waarschijnlijke verwachte transactie, namelijk een obligatie met een looptijd van 10 jaar die in april 2025 zal worden uitgegeven (Toelichting 12). De Groep past hedge accounting toe op deze swap (kasstroomafdekking). De reële waarde van dit instrument bedroeg 56 miljoen EUR in 2024 en 58 miljoen EUR in 2023.

Om de positieve mark-to-market waarde van de bestaande pre-hedge voor april 2025 te behouden, heeft Proximus in mei 2023 een swaption collar afgesloten. De transactie was gestructureerd als een zero-cost collar swaption, zodat er geen premie vooraf betaald hoefde te worden. De Groep past geen hedge accounting toe op deze transactie. De reële waarde van dit financiële instrument bedroeg 12 miljoen EUR op 31 december 2024 en 13 miljoen EUR op 31 december 2023.

Fiberklaar, een entiteit gespecialiseerd in de uitrol van glasvezelnetwerken en sinds 1 mei 2024 gecontroleerd door Proximus, heeft een leningsovereenkomst afgesloten met een kredietinstelling om de uitrol van zijn glasvezelnetwerk te financieren. De kredietlijn die onder de leningsovereenkomst werd onderhandeld, wordt volgens de behoeften van Fiberklaar driemaandelijks opgenomen. De rentevoet die van toepassing is op het gehele geleende bedrag is variabel en wordt elk kwartaal herzien. De volledige kredietlijn moet in oktober 2028 volledig zijn terugbetaald. Fiberklaar heeft zijn blootstelling aan de variabiliteit van de kasstromen die is toe te schrijven aan het langetermijnrenterisico in verband met het gebruik van de kredietlijn afgedekt door een renteswap op termijn aan te gaan voor een nominaal bedrag van maximaal EUR 750 miljoen. De entiteit past geen hedge accounting toe op deze renteswap. De reële waarde van dit instrument bedroeg - 9 miljoen euro per 31 december 2024.

Op 17 juli 2023 heeft Proximus Group een definitieve overeenkomst ondertekend om via Proximus Global een belang van 58% te verwerven in Route Mobile, een wereldwijd bedrijf gespecialiseerd in CPaaS-diensten, genoteerd op de NSE en BSE in India met een marktkapitalisatie van 1,1 miljard EUR. Bij de ondertekening van de overeenkomst heeft de Groep een afgeleid valutatermijncontract afgesloten in een boekhoudkundige afdekkingsrelatie, om het risico van veranderingen in de wisselkoers van de Indiase roepie voor de aankoopprijs tussen ondertekening en afsluiting af te dekken. De Groep past hedge accounting toe op deze afdekkingstransactie. De reële waarde van dit financiële instrument bedroeg EUR 2 miljoen op 31 december 2023. Het werd in april 2024 afgewikkeld voor een totaalbedrag van EUR 26 miljoen ten gunste van Proximus Group.

De verwerving van het meerderheidsbelang in Route Mobile zou, in overeenstemming met de Indiase regelgeving, een verplicht overnamebod (MTO) uitlokken voor maximaal 26% van de totale uitstaande aandelen. Deze MTO vond plaats, waardoor Proximus Group een bijkomend belang van 25,11% verwierf in Route Mobile. Proximus Group heeft een EUR/INR optie afgesloten voor dit MTO proces. De Groep paste geen hedge accounting toe op deze afdekkingstransactie. Dit afdekkingsinstrument is geherwaardeerd naar de reële waarde via de winst-en-verliesrekening (financieel resultaat). De reële waarde bedroeg -1 miljoen EUR op 31 december 2023. Het werd in maart 2024 afgewikkeld voor een totaal bedrag van 2,6 miljoen EUR ten gunste van Proximus Group.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

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). De waarde van de IRCS was niet materieel in 2023 en bedroeg op 31 december 2024 -1 miljoen EUR.

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 marktsenario'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 Leadership Squad 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 dekkingsinstrument, 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 dekkingsinstrument voor 2024 en 2023:

(in miljoen EUR)	Toelichting	Winst onmiddellijk opgenomen in het eigen vermogen	Overdracht naar resultatenrekening voor de periode
Kasstroomafdekking op transacties in vreemde valuta	OCI	-1	0
Renteswaps	OCI	-1	0
Afschrijving van gecumuleerde herwaarderingen van afgewikkelde renteswaps	OCI	0	
Mutaties in niet-gerealiseerde resultaten in verband met kasstroomafdekkingen		-3	

OCI = de niet-gerealiseerde resultaten

Het bedrag van -10 miljoen EUR komt overeen met de terugboeking naar de winst van vier afdekkingen die zijn aangegaan in verband met de toekomstige uitgifte van obligaties en die vervallen in 2018, 2021 en 2023.

(in miljoen EUR)	Toelichting	Winst onmiddellijk opgenomen in het eigen vermogen	Overdracht naar resultatenrekening voor de periode
Kasstroomafdekking op transacties in vreemde valuta	OCI	2	0
Renteswaps	OCI	-12	0
Afschrijving van gecumuleerde herwaarderingen van afgewikkelde renteswaps	OCI	0	
Mutaties in niet-gerealiseerde resultaten in verband met kasstroomafdekkingen		-10	

OCI = de niet-gerealiseerde resultaten

Het bedrag van -12 miljoen EUR komt overeen met de negatieve herwaardering naar de reële waarde van de renteafdekkingen gedurende het jaar, waarvan er twee respectievelijk in maart en november 2023 werden afgewikkeld.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

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 langlopende rentedragende verplichtingen van Proximus (inclusief hun kortlopende gedeelten) per 31 december 2024 en 2023 zijn voornamelijk schulden met vaste rentevoet, zoals blijkt uit onderstaande tabellen. Deze tabellen tonen ook de gemiddelde rentevoet van deze schulden, alsook hun gemiddelde looptijd en het effect van de rente- en valutaswapovereenkomsten (IRCS) op de in JPY gelabelde obligaties. Leaseschulden en kortlopende rentedragende schulden worden in deze twee tabellen buiten beschouwing gelaten.

. De gewogen gemiddelde rentepercentages in de onderstaande tabellen zijn inclusief de effecten van de afgewikkelde afdekkingen ingevoerd om de blootstelling van de Groep aan de variabiliteit van de kasstromen te dekken die toe te schrijven is aan het langetermijnrenterisico in verband met uit te geven obligaties die volgens plan werden uitgegeven in 2018, 2021 en 2023.

Op 31 december 2024								
Directe lening			IRCS overeenkomsten			Netto verplichtingen		
Notioneel bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervalddag	Te betalen (terug te vorderen) bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervalddag	Te betalen (terug te vorderen) bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervalddag
(in miljoen EUR)		(in jaren)	(in miljoen EUR)		(in jaren)	(in miljoen EUR)		(in jaren)
EUR								
5.180	2,85%	7				5.180	2,85%	7
			11	2,48%	2	11	2,48%	2
JPY								
11	5,04%	2	-11	-5,04%	2			
USD								
20	7,27%	1				20	7,26%	1
Total	5.211	7	0			5.211	2,85%	7

(1) Gewogen gemiddelde interestvoet rekening houdend met de recentste rentevoeten voor variabele rentedragende leningen.

De leningen van kredietinstellingen gelabeld in USD zijn financiële verplichtingen overgenomen van Route Mobile toen Proximus Group de controle over deze entiteit verwierf in 2024.

De Groep gaf twee obligaties uit in 2024, waaronder een hybride obligatie van 700 miljoen EUR geclassificeerd als eigen-vermogensinstrument (zie toelichtingen 2 en 18), voor een totaal nominaal bedrag van 1.400 miljoen EUR en betaalde een vervallende obligatie terug voor een bedrag van 600 miljoen EUR. De bovenstaande tabel is inclusief de hybride obligatie. De Groep heeft ook een aanvullende lening van kredietinstellingen overgenomen toen het de zeggenschap over Fiberklaar verwierf (zie toelichting 8.4). De boekwaarde van deze lening bedroeg EUR 480 miljoen per 31 december 2024.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Op 31 december 2023

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								
3.900	1,97%	7				3.900	1,97%	7
			11	3,76%	2.96	11	3,76%	3
JPY								
11	5,04%	3	-11	-5,04%	2.96			
Totaal	3.911	1,98%	7	0		3.911	1,98%	7

(1) Gewogen gemiddelde interestvoet rekening houdend met de recentste rentevoeten voor variabele rentedragende leningen.

De Groep gaf twee obligaties uit in 2023 voor een nominaal bedrag van 1.250 miljoen EUR en betaalde een vervallende obligatie terug voor een bedrag van 100 miljoen EUR.

De Groep verwierf spectrumlicenties in 2022 (zie toelichting 4) en de bijbehorende unieke vergoedingen (vaste bedragen) zijn betaalbaar in jaarlijkse termijnen over de duur van de verworven contractuele rechten. De rentevoet die van toepassing is op de uitstaande verplichtingen is variabel (zie toelichting 21) en wordt jaarlijks herzien. De Groep dekt haar blootstelling aan de variabiliteit van de kasstromen die toe te schrijven is aan wijzigingen in deze rentevoet niet af.

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 hun balansvaluta worden uitgevoerd. Transacties in vreemde munt komen voornamelijk voor in het segment International, waaronder International Carrier Services ("BICS"), TeleSign en Route Mobile, een entiteit die in 2024 is overgenomen. Hun activiteiten genereren immers betalingen aan en ontvangsten van de bedrijven waarmee zij samenwerken in verschillende vreemde valuta. Daarnaast ontplooiën Proximus en verschillende van zijn gelieerde ondernemingen ook internationale activiteiten (ICT, roaming, kapitaal- en bedrijfsuitgaven) die aanleiding geven tot valutaposities.

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 2024 en 2023 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.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De Groep voerde een sensitiviteitsanalyse uit op de belangrijkste valutaparen waarin de Groep typisch een risico heeft uit zijn operationele activiteiten en dit voor 2024.

Vreemde valuta Nettopositie van de groep per 31/12/2024		Winst-en-verliesrekeningseffect als vreemde valuta tegenover basisvaluta verandert met (in EUR) :									Slotkoers
			-15.0%	-10.0%	-5.0%	-2.5%	2.5%	5.0%	10.0%	15.0%	
4.218.629	USD	USD/EUR	-609.100	-406.067	-203.033	-101.517	101.517	203.033	406.067	609.100	0,96
-890.073	GBP	GBP/EUR	161.016	107.344	53.672	26.836	-26.836	-53.672	-107.344	-161.016	1,21
-3.364.907	CHF	CHF/EUR	536.269	357.512	178.756	89.378	-89.378	-178.756	-357.512	-536.269	1,06
7.194.197	SDR	SDR/EUR	-1.354.113	-902.742	-451.371	-225.686	225.686	451.371	902.742	1.354.113	1,25
3.506.976	AUD	AUD/EUR	-313.646	-209.097	-104.549	-52.274	52.274	104.549	209.097	313.646	0,60
4.218.629	EUR	EUR/USD	-632.794	-421.863	-210.931	-105.466	105.466	210.931	421.863	632.794	1,04
487.499	EUR	EUR/INR	-73.125	-48.750	-24.375	-12.187	12.187	24.375	48.750	73.125	88,93
-530.342	USD	USD/INR	76.573	51.048	25.524	12.762	-12.762	-25.524	-51.048	-76.573	85,60
6.899.311	EUR	EUR/GBP	-1.034.897	-689.931	-344.966	-172.483	172.483	344.966	689.931	1.034.897	0,83
-16.717.538	USD	USD/GBP	2.413.736	1.609.158	804.579	402.289	-402.289	-804.579	-1.609.158	-2.413.736	0,80
-242.190	EUR	EUR/AED	36.328	24.219	12.109	6.055	-6.055	-12.109	-24.219	-36.328	3,80
395.001	GBP	GBP/AED	-71.456	-47.638	-23.819	-11.909	11.909	23.819	47.638	71.456	4,59
-466.527	USD	USD/COP	67.359	44.906	22.453	11.226	-11.226	-22.453	-44.906	-67.359	4386,71

Opmerkingen:

- De nettopositie, in de bovenstaande tabel, wordt gedefinieerd als de som, voor alle entiteiten van de Groep waarvan de functionele balans-valuta (basis) dezelfde is, van kasposities in vreemde valuta, facturen van klanten en leveranciers uitgedrukt in vreemde valuta, en termijnvaluta. Valutaposities worden uitgedrukt in hun respectievelijke valuta (niet omgerekend in EUR)
- +xx% betekent dat de vreemde valuta xx% wint ten opzichte van zijn basis valuta. Het resultaat wordt omgerekend in EUR.
- xx% betekent dat de vreemde valuta xx% verliest ten opzichte van zijn basis valuta. Het resultaat wordt omgerekend in EUR.
- Een positief teken betekent winst in winst- en verliesrekening
- 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 32.2). De Groep anticipeert echter niet op niet-nakoming door één van deze tegenpartijen, aangezien deze enkel zaken doet met vooraanstaande financiële instellingen, 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 2024 werden bankgaranties afgegeven voor een bedrag van 52 miljoen EUR (102 miljoen EUR op 31 december 2023).

Ten slotte heeft de Groep geen financiële activa verpand en heeft zij geen enkel onderpand tegenover een van haar tegenpartijen met uitzondering van alle aandelen van Midco Unifiber in Unifiber, zoals uitgelegd in toelichting 8.3.2.

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 gecommitteerde bilaterale kredietovereenkomsten aangegaan met verschillende looptijden en een heropneembare kredietlijn gekoppeld aan duurzaamheidsdoelstellingen voor een totaalbedrag van 750 miljoen EUR. (750 miljoen EUR in 2023). 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 vervalprofiel van de rentedragende verplichtingen van de Groep op elke verslagdatum. Dit looptijdprofiel is gebaseerd op contractuele niet-verdisconteerde rentebetalingen en kapitaalvergoedingen. Voor verplichtingen met variabele rente zijn de rentevoeten die worden gebruikt om de uitgaande kasstromen te bepalen, de rentevoeten die gelden op hun laatste prijsvaststellingsdatum vóór de verslagdatum (per respectievelijk 31 december 2024 en 2023). Leaseverplichtingen (zie noot 6 voor het looptijdprofiel van leaseverplichtingen), derivaten en kortlopende rentedragende verplichtingen worden in deze tabel buiten beschouwing gelaten.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

(in miljoen EUR)	2024	2025	2026	2027	2028	2028-2040
Op 31 december 2023						
Kapitaal	610	509	18	7	155	2.650
Interesten	95	81	71	71	70	272
Totaal	705	590	89	77	225	2.922
Op 31 december 2024						
Kapitaal		526	21	7	1.035	2.950
Interesten		135	125	124	124	429
Totaal		661	146	131	1.159	3.379

De onderstaande tabellen geven een overzicht van de terugbetaling van de spectrumverplichtingen en de rentebetalingen over het uitstaande saldo. De rente in deze tabel is berekend op basis van een tarief van 4,5% voor 2024 en de resterende looptijden (respectievelijk 5,75% en 5% in 2023). Spectrumverplichtingen zijn opgenomen onder de kortlopende en langlopende rentedragende verplichtingen.

(in miljoen EUR)	2025	2026	2027	2028	2028-2042
Kapitaal	37	37	39	39	419
Interesten	23	22	20	19	105
Totaal	61	59	60	57	524
(in miljoen EUR)	2025	2026	2027	2028	2028-2042
Kapitaal	37	37	37	37	412
Interesten	26	24	22	21	116
Totaal	63	61	59	57	528

Bankkredietfaciliteiten op 31 december 2024

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 750 miljoen EUR (750 miljoen EUR in 2023). Deze faciliteiten worden verstrekt door een gediversifieerde groep van banken. Op 31 december 2024 was er geen enkel uitstaand saldo onder deze faciliteiten. Een totaal van kredietlijnen voor 750 miljoen EUR (750 miljoen EUR in 2023) is daarom beschikbaar voor opname op 31 december 2024.

De Groep maakt ook gebruik van een Euro Medium Term Note ("EMTN")-programma van 5 miljard EUR en een Commercial Paper ("CP")-programma van 1 miljard EUR. Op 31 december 2024 was er een uitstaand bedrag onder het EMTN-programma van 3.600 miljoen EUR, terwijl het Commercial Paper Programma volledig ongebruikt was met een uitstaand bedrag van 0 miljoen EUR.

Financieringsregelingen voor leveranciers

Proximus heeft wissels gebruikt om de betalingstermijn van één van zijn verkopers te verlengen van 30 dagen naar de standaard betalingstermijn van 60 dagen. De verlenging van de betalingstermijn tot 60 dagen is onderworpen aan een standaardrentevoet op basis van marktvoorwaarden. Aangezien deze schulden betrekking hebben op goederen of diensten die formeel gefactureerd zijn door leveranciers en deel uitmaken van het werkkapitaal dat gebruikt wordt in Proximus normale operationele cyclus, blijven ze geklasseerd als handelsschulden op de balans, samen met andere handelsschulden.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Boekwaarde van de financiële verplichtingen die onderhevig zijn aan financieringsovereenkomsten met leveranciers	15	18
Gepresenteerd als onderdeel van "Handels- en overige schulden", inclusief:	15	18
Handelsschulden waarvoor de leveranciers al betaling hebben ontvangen van de financiële instelling	15	18

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	
		2023	2024
Beleggingen, kas en kasequivalenten	16 / 17	716	538
Derivaten (kortlopend en langlopend)	12	72	57
Activa		787	595
Langetermijnschulden (*)	19.1	-3.518	-4.175
Kortetermijnschulden (*)	19.2	-699	-626
Schulden		-4.217	-4.801
Netto financiële positie (*)		-3.429	-4.206
Waarvan leasingschulden		298	294
Aangepaste financiële positie (**)		-3.131	-3.912

(*) 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, met uitzondering van de aandelen die met een korting van 16,66% aan het hogere management van de Groep zijn verkocht en deze die gratis zijn toegekend aan de Group Chief Executive Officer (zie onder toelichting 35).

Toelichting 32.4 Categorieën van financiële instrumenten

De volgende tabellen bevatten de financiële instrumenten van de Groep per categorie zoals gedefinieerd in IFRS 9, alsmede de winsten en verliezen die voortvloeien uit de herwaardering tegen reële waarde.

Op basis van de marktvoorwaarden op 31 december 2024 lag de boekwaarde van de niet-achtergestelde obligatieleningen en van de verschillende leningen die door kredietinstellingen aan Proximus SA, Fiberklaar en Route Mobile zijn verstrekt, en die tegen geamortiseerde kostprijs worden geboekt, 240 miljoen EUR of 5% hoger dan hun reële waarde. (268 miljoen EUR in 2023 of 7%).

Geconsolideerde jaarrekening

→ [Geconsolideerde Balans](#)

→ [Geconsolideerde Resultatenrekening](#)

→ [Geconsolideerde staat van resultaten](#)

→ [Geconsolideerd kasstroomoverzicht](#)

→ [Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen](#)

→ [Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening](#)

De reële waarden voor 2024 en 2023, die voor elke obligatie afzonderlijk zijn berekend, zijn verkregen door de gecumuleerde uitgaande kasstromen van elke obligatie te verdisconteren met de rentevoeten waartegen de Groep op respectievelijk 31 december 2024 en 31 december 2023 zou kunnen lenen voor soortgelijke 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 2024. In de onderstaande tabellen worden derivaten waarop de Groep hedge accounting toepast "Derivaten aangehouden voor afdekking" genoemd.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De volgende tabel bevat de oorspronkelijke waarderingscategorieën onder IFRS 9 voor elke categorie van activa en financiële

Per 31 december 2024 (miljoen EUR)	Toelichting	Classificatie onder IFRS 9	Boekwaarde onder IFRS 9	Reële waarde
ACTIVA				
Vaste activa				
Eigenvermogeninstrumenten	9	FVOCI	2	2
Andere vaste activa				
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	1	1
Andere financiële activa		Afgeschreven kost	12	12
Vlottende activa				
Handelsvorderingen	14	Afgeschreven kost	1.046	1.046
Rentedragend				
Andere vorderingen		Afgeschreven kost	5	5
Niet-rentedragend				
Andere vorderingen		Afgeschreven kost	46	46
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	12	12
Derivaten aangehouden voor afdekking	32.1	Afdekkingsinstrument	56	56
Derivaten aangehouden voor afdekking	32.1	Afdekkingsinstrument	1	1
Beleggingen	16	FVTPL	2	2
Beleggingen	16	Afgeschreven kost	40	40
Geldmiddelen en kasequivalenten				
Kortetermijndeposito's	17	Afgeschreven kost	252	252
Kas en banktegoeden	17	Afgeschreven kost	245	245
SCHULDEN				
Langlopende schulden				
Rentedragende schulden				
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.1	Afgeschreven kost	3.079	2.898
Kredietinstellingen	19.1	Afgeschreven kost	884	862
Andere leningen	19.1	Afgeschreven kost	19	19
Niet-rentedragende schulden				
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	3	3
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	1	1
Andere schulden op meer dan één jaar	21	FVTPL	2	2
Andere schulden op meer dan één jaar	21	Afgeschreven kost	26	26
Overige schulden, rentedragend		Afgeschreven kost	522	522
Kortetermijnschulden				
Rentedragende schulden, korte termijn deel				
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.2	Afgeschreven kost	499	495
Kredietinstellingen	19.2	Afgeschreven kost	17	17
Andere leningen	19.2	Afgeschreven kost	9	9
Handelsschulden		Afgeschreven kost	1.508	1.508
Andere kortetermijnschulden				
Derivaten aangehouden voor afdekking	32.1	Afdekkingsinstrument	1	1
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	3	3
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	9	9
Andere schulden		FVTPL	8	8
Andere schulden		Afgeschreven kost	571	571
Overige schulden, rentedragend		Afgeschreven kost	37	37

FVTPL: Financiële activa/schulden herwaardeerd aan de reële waarde via de resultatenrekening

FVTOCI: Financiële activa tegen reële waarde via niet-gerealiseerde resultaten

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De volgende tabel bevat de oorspronkelijke waarderingscategorieën onder IFRS 9 voor elke categorie van activa en financiële verplichtingen per 31 december 2023:

Per 31 december 2023 (in miljoen EUR)	Toelichting	Classificatie onder IFRS 9	Boekwaarde onder IFRS 9	Reële waarde
ACTIVA				
Vaste activa				
Eigenvermogeninstrumenten	9	FVOCI	3	3
Andere vaste activa				
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	13	13
Derivaten aangehouden voor afdekking	32.1	Afdekkingsinstrument	58	58
Andere financiële activa		Afgeschreven kost	6	6
Vlottende activa				
Handelsvorderingen	14	Afgeschreven kost	866	866
Rentedragend				
Andere vorderingen		Afgeschreven kost	15	15
Niet-rentedragend				
Andere vorderingen		Afgeschreven kost	19	19
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	2	2
Derivaten aangehouden voor afdekking	32.1	Afdekkingsinstrument	2	2
Geldmiddelen en kasequivalenten				
Kortetermijndeposito's	17	Afgeschreven kost	488	488
Kas en banktegoeden	17	Afgeschreven kost	227	227
SCHULDEN				
Langlopende schulden				
Rentedragende schulden				
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.1	Afgeschreven kost	2.881	2.684
Kredietinstellingen	19.1	Afgeschreven kost	400	370
Andere leningen	19.1	Afgeschreven kost	27	27
Niet-rentedragende schulden				
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	3	3
Andere schulden op meer dan één jaar	21	Afgeschreven kost	43	43
Overige schulden, rentedragend		Afgeschreven kost	559	559
Kortetermijnschulden				
Rentedragende schulden, korte termijn deel				
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	18	Afgeschreven kost	600	597
Andere leningen	19.1	Afgeschreven kost	10	10
Rentedragende schulden				
Kredietinstellingen		Afgeschreven kost	1	1
Handelsschulden		Afgeschreven kost	1.433	1.433
Andere kortetermijnschulden				
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	1	1
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	1	1
Derivaten aangehouden voor afdekking	32.1	Afdekkingsinstrument	1	1
Andere schulden		FVTPL	5	5
Andere schulden		Afgeschreven kost	453	453
Overige schulden, rentedragend		Afgeschreven kost	37	37

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 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**

Deze 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 en ook de zero-collar swaption die is aangegaan om de positieve Mark-to-Market waarde van de bestaande pre-hedge voor april 2025 te behouden. 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 2023 voor gelijkaardige obligaties met dezelfde resterende looptijden.

De financiële instrumenten die geclassificeerd zijn onder niveau 3 omvatten:

- **Virtuele Energie Koopovereenkomst**

De stroomcomponent van de Virtual Power Purchase Agreement, afgesloten in 2023, is een ingebed afgeleid instrument waarbij Proximus is overeengekomen om een vaste prijs te betalen voor de bijbehorende elektriciteit en de spotprijs voor elektriciteit te ontvangen met een maandelijkse netto afrekening in contanten. Er is geen fysieke levering van de elektriciteit.

De waardering van de stroomcomponent van de VPPA wordt beschouwd als een level 3 reële waarde. Deze wordt bepaald met behulp van een discounted cash flow-model. De belangrijkste factoren die de reële waarde van de VPPA-overeenkomst bepalen zijn de disconteringsvoeten (niveau 2), het geschatte elektriciteitsvolume op basis van de historische elektriciteitsproductie van het windmolenpark (niveau 3) en de termijnmarktprijzen van elektriciteit (niveau 2 & niveau 3).

De herwaardering naar reële waarde van de VPPA in 2024 resulteerde in een kost van minder dan EUR 1 miljoen.

- **Putoptie**

De putoptie is het recht dat aan de voormalige eigenaar van Be-Mobile wordt verleend om zijn eigen resterende aandelen op specifieke tijdstippen aan Proximus te verkopen voor een prijs die moet worden bepaald in overeenstemming met contractueel

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

overeengekomen voorwaarden. De elementen waarop de waardering gebaseerd is, zijn niet direct of indirect waarneembaar op de markt. De reële waarde van het instrument is sterk afhankelijk van de realistische huidige en toekomstige prestaties van Be-mobile.

De reële waarde van de putoptie steeg met EUR 2 miljoen ten opzichte van de waarde op 31 december 2023.

- **Voorwaardelijke vergoeding met betrekking tot Route Mobile**

Route Mobile verworven netto actief omvatte een voorwaardelijke verplichting met betrekking tot een vroegere bedrijfscombinatie. Deze financiële verplichting is geclassificeerd als een niveau 3 financieel instrument gewaardeerd tegen reële waarde.

De onderstaande tabel toont de wijzigingen in deze schuld sinds de overnamedatum (in Miljoen EUR)

(in miljoen EUR)

Saldo op overnamedatum (01/05/24)	8
Reële waardeverandering van voorwaardelijke vergoeding	-5
Betaling van koopsom voor bedrijfscombinatie	-2
Aanpassing voor omrekening van vreemde valuta	1
Saldo op 31 december 2024	2

De onderstaande tabellen geven de activa en verplichtingen van de Groep weer die tegen reële waarde worden gewaardeerd en hun classificatie (niveau 1, 2 of 3), per 31 december 2024 en 2023.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Op 31 december 2024

Gebruikte waarderingsmethode op het einde van het boekjaar:

(in miljoen EUR)	Toelichting	Classificatie onder IFRS 9	Reële waarde	Laag 1	Laag 2	Laag 3
ACTIVA						
Vaste activa						
Eigenvermogeninstrumenten	9	FVOCI	2			X
Andere vaste activa						
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	1		X	
Viottende activa						
Niet-rentedragend						
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	12		X	
Derivaten aangehouden voor afdekking	32.1	Afdekkingsinstrument	56		X	
Derivaten aangehouden voor afdekking	32.1	Afdekkingsinstrument	1	X		
Beleggingen	16	FVTPL	2		X	
SCHULDEN						
Langlopende schulden						
Rentdragende schulden						
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.1	Afgeschreven kost	2.898		X	
Kredietinstellingen	19.1	Afgeschreven kost	862		X	
Andere leningen	19.1	Afgeschreven kost	19		X	
Niet-rentedragende schulden						
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	3			X
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	1		X	
Andere schulden op meer dan één jaar	21	FVTPL	2			X
KORTETERMIJNSCHULDEN						
Rentdragende schulden, korte termijn deel						
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.2	Afgeschreven kost	495		X	
Kredietinstellingen	19.2	Afgeschreven kost	17		X	
Andere leningen	19.2	Afgeschreven kost	9		X	
Andere kortetermiјnschulden						
Derivaten aangehouden voor afdekking	32.1	Afdekkingsinstrument	1	X		
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	3	X		
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	9	X		
Andere schulden		FVTPL	8			X

FVTPL: Financiële activa/schulden herwaardeerd aan de reële waarde via de resultatenrekening

FVTOCI: Financiële activa tegen reële waarde via niet-gerealiseerde resultaten

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Op 31 december 2023

Gebruikte waarderingsmethode op het einde van het boekjaar:

	Toelichting	Classificatie onder IFRS 9	Reële waarde	Gebruikte waarderingsmethode op het einde van het boekjaar:		
				Laag 1	Laag 2	Laag 3
ACTIVA						
Vaste activa						
Eigenvermogeninstrumenten	9	FVOCI	3			X
Andere vaste activa						
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	33.1	FVTPL	13		X	
Derivaten aangehouden voor afdekking - rentedragend	32.1	Afdekkingsinstrument	58		X	
Vlottende activa						
Niet-rentedragende vorderingen						
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	2	X		
Derivaten aangehouden voor afdekking	33.1	Afdekkingsinstrument	2		X	
SCHULDEN						
Langetermijnschulden						
Rentedragende schulden						
Niet-achtergestelde obligatieleningen behalve voor hun "niet-nauw verwante" besloten	19.1	Afgeschreven kost	2.684		X	
Kredietinstellingen	19.1	Afgeschreven kost	370		X	
Andere leningen	19.1	Afgeschreven kost	27		X	
Niet-rentedragende schulden						
Andere derivaten	32.1	FVTPL	3			X
Kortetermijnschulden						
Rentedragende schulden, korte termijn deel						
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.2	Afgeschreven kost	597		X	
Andere leningen	19.2	Afgeschreven kost	10		X	
Rentedragende schulden						
Kredietinstellingen	19.2	Afgeschreven kost	1		X	
Niet-rentedragende schulden						
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	1		X	
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	FVTPL	1			X
Derivaten aangehouden voor afdekking	33.1	Afdekkingsinstrument	1	X		
Andere schulden		FVTPL	5			X

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 (in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Opbrengsten	97	147
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-121	-106
Netto financiële kosten	-26	-26
Dividenden ontvangen	245	108

Positie tussen Proximus NV en haar dochterondernemingen en gezamenlijke (in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2023	2024
Handelsvorderingen	21	36
Handelsschulden	-26	-69
Rentedragende vorderingen/schulden	-695	-878
Andere vorderingen/schulden	-551	-3

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 4,60%. De resterende 41,88 % 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. De Groep verwierf ook substantiële spectrumrechten (toelichting 4 immateriële activa met een beperkte gebruiksduur) in de spectrumveiling die georganiseerd werd door regelgever BIPT, een staatsgerelateerde entiteit. 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

Belfius en Proximus, beide overheidsbedrijven met de Belgische staat als meerderheidsaandeelhouder, hebben hun strategisch partnerschap herzien. Aangezien Belfius volgens de IFRS-normen als een "verbonden partij" wordt beschouwd, vereiste hun

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

samenwerkingsovereenkomst de goedkeuring van de Raad van Bestuur, die op 29 april 2021 werd verleend na een onafhankelijk onderzoek. De financiële impact van deze samenwerking op de geconsolideerde cijfers was vanaf 2022 gering.

Als onderdeel van deze samenwerking zal de digitale bank-app "Banx", die in 2020 werd gelanceerd als een duurzame bankervaring ("Imagined by Proximus, powered by Belfius"), vanaf 24 december worden stopgezet. Ondanks de innovatieve aanpak bleek het moeilijk om Banx op een volwassen markt te schalen. In plaats daarvan zullen Proximus-klanten toegang krijgen tot een exclusief Belfius bankaanbod, geïntegreerd in de Proximus+ app, die diensten aanbiedt met betrekking tot energie, mobiliteit en toekomstig budgetbeheer.

Banx-klanten krijgen ondersteuning bij de migratie naar Belfius of bij het afsluiten van hun rekening. Ondertussen zal het succesvolle "Beats"-programma dat Proximus telecompakketten aanbiedt via Belfius-kanalen worden voortgezet, na een aanzienlijke groei sinds de lancering in 2021. Deze herstructurering versterkt de samenwerking tussen de twee ondernemingen en sluit aan bij hun doel om een geïntegreerd bank- en telecomecosysteem aan te bieden en tegelijkertijd de naleving van de regelgeving en de financiële stabiliteit te garanderen.

Toelichting 33.3. Relaties met topmanagement 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 2024 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 en Proximus ART. Hij is lid van de Raad van Bestuur van Connectimmo, onze vastgoeddochter. Hij ontvangt geen vergoeding voor deze mandaten. Voor de uitoefening van hun bestuursmandaten ontvangen de niet-uitvoerende bestuurders geen variabele prestatiegebonden remuneratie, noch voordelen gekoppeld aan aanvullende pensioenplannen of andere groepsverzekeringen.

De totale vergoeding voor de bestuurders bedroeg bruto 1.296.068 EUR voor 2024 en bruto 1.491.432 EUR voor 2023. 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.

	2023	2024
Raad van Bestuur	14	10
Audit-en Toezichtcomité	6	6
Benoemings-en Bezoldigingscomité	5	6
Transformatie en Innovatiecomité	2	2
Internationale Commissie	0	2

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

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 dat eindigde op 31 december 2023 werd een totaal brutobedrag (inclusief de prestatiegebonden betalingen op lange termijn) van 9.110.937 EUR (vóór werkgeversbijdragen voor sociale zekerheid) betaald of toegekend aan de leden van het Leadership Squad, de Chief Executive Officer inbegrepen. In 2023 waren de leden van het Leadership Squad Guillaume Boutin, Dirk Lybaert (tot 1 september 2023), Ben Appel (vanaf 16 augustus 2023), Geert Standaert, Renaud Tilmans, Jan Van Acoleyen, Anne-Sophie Lotgering, Jim Castele, Antonietta Mastroianni en Mark Reid.

Voor het jaar dat eindigde op 31 december 2024 werd in totaal een brutobedrag (inclusief de prestatiegebonden betalingen op lange termijn) van 10.115.929 EUR (vóór werkgeversbijdragen voor sociale zekerheid) betaald of toegekend aan de leden van de Leadership Squad, de Chief Executive Officer inbegrepen. In 2024 waren de leden van het Leadership Squad Guillaume Boutin, Geert Standaert, Renaud Tilmans, Jan Van Acoleyen, Anne-Sophie Lotgering, Jim Castele, Antonietta Mastroianni, Mark Reid en Ben Appel.

Dit totale bedrag voor de vergoedingen van het topmanagement 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 prestatiewaarde gebaseerde betalingen (op lange termijn):
 - In 2024 werden aan de Group Chief Executive Office (CEO) 75.000 gratis aandelen toegekend in het kader van een op aandelen gebaseerd uitgesteld beloningsplan. Deze aandelen zijn onderworpen aan een blokkeringsperiode van drie jaar die pas vanaf augustus 2027 uitbetalingsrechten creëert.
 - Onder het prestatiewaardeplan, dat uitbetalingsrechten creëert in mei 2026 (toegekend in 2023) of in mei 2027 (toegekend in 2024), afhankelijk van het behalen van bedrijfsgebonden prestatiecriteria die bestaan uit de vrije kasstroom, de reputatie-KPI, de Total Shareholder Return van het bedrijf vergeleken met een vooraf gedefinieerde groep van andere Europese telecomoperatoren en een prestatie-indicator op het gebied van milieu, maatschappij en goed bestuur.

EUR	Per 31 december	
	2023	2024
Korte termijn vergoedingen	6.411.511	7.198.593
Vergoedingen na uitdiensttreding	1.186.739	922.766
Beëindigingsvoordelen		
Prestatievergoedingen	1.512.687	1.994.570
Totaal	9.110.937	10.115.929

* Alle bedragen zijn brutobedragen voor sociale bijdragen van de werkgever

Toelichting 33.4. Regelgeving

De telecommunicatiesector wordt gereguleerd door de Europese wetgeving, Belgische federale- en regionale wetgeving en via beslissingen van sector specifieke 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

Toelichting 34.1. Claims en gerechtelijke procedures

Onze policies en procedures worden zo ontworpen dat zij in overeenstemming zijn met de toepasselijke wetten, boekhoudkundige en rapporteringsvoorschriften, regulatorische en fiscale voorschriften, met inbegrip van deze in het buitenland, de Eu, alsook met de toepasselijke sociale wetgeving.

De complexiteit van de wettelijke en regulatorische 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 straffen, evenals een stijging van de fiscale last of regulatorische 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 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 Belgische mededingingsautoriteit en procedures met de Belgische fiscale administraties.

Toelichting 34.1.1. 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/vernietigd. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het hier een beslissing op de procedure zelf betreft en niet 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 2024 beschikbaar was, heeft het management voor deze zaak geen voorziening aangelegd.

Toelichting 34.1.2. 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 procedurekwesties, 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. Deze « voorziening in cassatie » werd op 12 januari 2023 verworpen, wat inhoudt dat de procedure voor het Hof van Beroep van Brussel wordt vervolgd.

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.

Op 17 juni 2024 heeft de Rechtbank van Koophandel van Brussel besloten om een deskundige aan te stellen. Na deze beslissing zijn de partijen schikkingsgesprekken aangegaan, die op 26 december 2024 hebben geleid tot een overeenkomst die definitief een einde zal maken aan deze procedure.

Toelichting 34.1.3. GDPR-zaak Telesign

Medio 2023 heeft NOYB (een non-profit privacy-activistenorganisatie) die 9 (momenteel niet bij naam genoemde) klagers vertegenwoordigt, bekendgemaakt dat het een klacht heeft ingediend bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (BDPA) in verband met de activiteiten van Telesign.

In zijn klacht beweert NOYB dat Proximus niet tijdig en adequaat heeft geantwoord op de toegangsverzoeken van 2 klagers, dat BICS de betrokkenen niet correct heeft geïnformeerd over de verwerking van hun persoonlijke gegevens, elektronische communicatiegegevens heeft misbruikt voor andere doeleinden dan die welke zijn toegestaan door het regelgevingskader en persoonlijke gegevens heeft doorgegeven aan een Amerikaans bedrijf zonder de voorwaarden na te leven die zijn vastgesteld na de zogenaamde “Schrems II-beschikking”, en dat Telesign de betrokkenen niet naar behoren heeft geïnformeerd over de verwerking van hun persoonsgegevens, geen geldige rechtsgrondslag heeft, onrechtmatige profilering en geautomatiseerde besluitvorming toepast en de voorwaarden van de bovengenoemde “Schrems II-beschikking” niet naleeft bij het doorgeven van persoonsgegevens aan de VS en verder aan hun klanten.

Midden 2024 hebben Proximus, BICS en TeleSign elk een brief ontvangen van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (BeDPA), met daarin een reeks vragen waarop antwoorden werden geformuleerd en gedeeld. Proximus, BICS en Telesign zullen volledig samenwerken met de BeDPA in verband met mogelijke bijkomende antwoorden, waarvan de timing niet bekend is. Op basis van de beschikbare feiten en informatie heeft het management geen voorziening aangelegd voor deze zaak.

Toelichting 34.1.4. Fiscale procedures

Indiase zaak

BICS heeft aanslagen voor bronbelasting ontvangen van de Indiase belastingautoriteiten in verband met betalingen van een Indiase belastingplichtige klant aan BICS in de periode van 1 april 2007 tot 31 maart 2017. Voor 2 aanslagjaren (AY2008-2009 en AY 2012-2013) is er nog steeds een beroep ingediend door BICS bij het Hooggerechtshof nadat de Indiase rechtbanken eerdere aanslagbiljetten uitgegeven door de Indiase belastingautoriteiten nietig hadden verklaard. Voor de andere aanslagjaren hebben de Indiase bevoegde rechtbanken positieve uitspraken gedaan, waarbij de aanslagen van de bronbelasting nietig werden verklaard. De verjaringstermijn om beroep aan te tekenen is voor 6 aanslagjaren verstreken en voor 2 aanslagjaren (AY 2014-2015 en AY 2015-2016) kan de belastingdienst nog steeds beroep aantekenen. BICS heeft ook een nieuwe bronbelastingaanslag ontvangen van de Indiase

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

belastingautoriteiten voor de periode van 1 april 2017 tot 31 maart 2018, waarvoor BICS beroep heeft aangetekend. Gezien de evolutie in het gevalpatroon beschouwt de Groep dit niet langer als een voorwaardelijke verplichting op jaareinde. Het management is van mening dat de positie zoals opgenomen in de jaarrekening de beste schatting van de uitkomst op afstand weerspiegelt.

Excess Profit-arrest

Op 11 januari 2016 kondigde de Europese Commissie haar besluit aan om Belgische tax rulings toegekend aan multinationals met betrekking tot Excess Profit te beschouwen als onrechtmatige staatssteun (hierna: Besluit).

BICS paste een dergelijke fiscale ruling toe voor de periode 2010-2014 en betaalde de aanslagen voor de terugvordering van veronderstelde steun. Voorts hebben zowel BICS als de Belgische Staat bij het Europese Hof beroep ingesteld tegen het besluit van de Europese Commissie. Het Gerecht van de EU oordeelde in zijn arrest van 14 februari 2019 in het voordeel van de Belgische Staat tegen de Europese Commissie op basis van het argument dat er geen sprake is van een staatssteunregeling. De Europese Commissie heeft op 24 april 2019 bij het Hof van Justitie van de EU (CJEU) hoger beroep ingesteld tegen voornoemde uitspraak. Daarnaast heeft de Europese Commissie op 16 september 2019 een afzonderlijk diepgaand onderzoek ingesteld naar 39 individuele excess profit rulings, waaronder de excess profit rulings die BICS heeft verkregen. De individuele inleidingsbesluiten werden uiteindelijk op 31 augustus 2020 gepubliceerd. Op 29 september 2020 diende BICS haar opmerkingen in bij de Commissie. Op 16 september 2021 oordeelde het CJEU dat in het besluit terecht was vastgesteld dat het systeem van excess profit rulings een steunregeling vormt en verwees het de zaak terug naar het Gerecht, voor een beslissing over de vraag of de EPR regeling ook onrechtmatige staatssteun vormde. Op 20 september 2023 bepaalde het Gerecht van de EU dat de Europese Commissie in 2016 terecht had vastgesteld dat de Belgische belastingregeling met betrekking tot overwinst een inbreuk vormt op de EU-staatssteunregels. Het terug te vorderen bedrag is 24 miljoen EUR (te verhogen met eventuele moratoriuminteressen). Op 30 november 2023 stelde BICS beroep in bij het HvJEU tegen de beslissing van het Gerecht van de EU. Het management is van oordeel dat de in de jaarrekening opgenomen positie nog steeds de beste raming van de waarschijnlijke uitkomst weerspiegelt.

Toelichting 34.2. Investeringsverplichtingen

Op 31 december 2024 had de Groep contractuele verbintenissen aangegaan voor een bedrag van 534 miljoen EUR (immateriële activa 17 miljoen EUR; materiële activa 517 miljoen EUR). De investeringen zullen voornamelijk in het jaar 2025 plaatsvinden (530 miljoen EUR).

Op 31 december 2023 bedroegen de aangegane contractuele verbintenissen 708 miljoen EUR (immateriële activa 35 miljoen EUR, materiële activa 673 miljoen EUR).

Bovendien heeft de groep zich door de verwerving van bepaalde spectrumrechten in 2022 verbonden tot de betaling van jaarlijkse vergoedingen, die de groep als variabel en voorwaardelijk beschouwt voor een netto contante waarde van 262 miljoen EUR. De jaarlijkse vergoeding is een vergoeding voor de beschikbaarheid van spectrum en is onderworpen aan een jaarlijkse indexeringsaanpassing.

De materiële activa hebben voornamelijk betrekking op verplichtingen in verband met technische en netwerkuitrusting in het kader van het versnelde investeringsplan voor Fiber.

Toelichting 34.3. Verplichtingen tot aankoop van aandelen

In het kader van diverse overnames, bestaan er voorwaardelijke betalingsverplichtingen (put option) voor een totaalbedrag van 7,5 miljoen EUR eind 2024. (5,2 miljoen EUR op 31 December 2023).

Toelichting 34.4. Andere rechten en verbintenissen

Op 31 december 2021 had de Groep de volgende andere rechten en verbintenissen:

Toelichting 34.4.1. Garanties

De Groep heeft garanties ontvangen van haar klanten voor een bedrag van 7 miljoen EUR om de betaling van haar handelsvorderingen te garanderen, en van haar leveranciers voor een bedrag van 30 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 142 miljoen EUR (inbegrepen de bankgaranties vermeld in toelichting 32.2).

Toelichting 34.4.2. Partnership met HCL Technologies

In 2021 ging Proximus een partnerschap aan met HCL Technologies waarbij dat bedrijf de private cloud-infrastructuur van Proximus beheert en onderhoudt.

HCL en Proximus hebben een financieringsovereenkomst voor activa gesloten (nominaal bedrag van EUR 65 miljoen, boekwaarde van EUR 28 miljoen, zie Toelichting 5) voor de infrastructuur die in de datacenters van Proximus en onder controle van Proximus blijft, die in BGAAP als een financiële lease is opgenomen en waarvoor Proximus een terugkoopverplichting heeft. Boven op deze financiering voor bestaande activa omvat het partnerschap een lease voor de vernieuwing van de infrastructuur (nominaal bedrag van 31 miljoen EUR, boekwaarde van 25 miljoen EUR, zie Toelichting 6).

Toelichting 34.4.3. Partnerschap tussen BICS en Ooredoo Group

BICS is meerjarige contractuele overeenkomsten aangegaan waarbij BICS end-to-end verkeer zal beheren voor operatoren. Deze overeenkomsten omvatten een verbintenis (op voorwaarde dat voortdurend aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan) van BICS om inkomend verkeer naar bepaalde operatoren te sturen voor een gezamenlijk bedrag van maximaal 50 miljoen euro per jaar met een maximale looptijd van 3 jaar, waarvan er nog 1 jaar overblijft.

Toelichting 34.4.4. Partnerschap Microsoft

In het tweede kwartaal van 2024 is Proximus een vijfjarig strategisch partnerschap aangegaan met Microsoft. In het kader van deze overeenkomst heeft Proximus Group 140 miljoen EUR toegezegd over een periode van vijf jaar (van medio 2024 tot medio 2029) om gebruik te maken van Azure-diensten (Public Cloud) en Marketplace-diensten (voor de aankoop van niet-Microsoft-licenties) via het Microsoft-platform. Mocht Proximus aan het einde van het vijfde jaar niet aan deze verplichting voldoen, dan heeft het een extra zesde jaar (respitperiode) om aan zijn verplichtingen te voldoen.

Toelichting 34.4.5. Waalse overeenkomst (belasting op pylonen – TOP)

Op 6 juni 2024 ondertekenden Proximus en de andere mobiele telecomoperatoren een nieuwe overeenkomst met het Waals Gewest voor de periode FY23-FY26 (mogelijk te verlengen tot FY27). In ruil voor de verbintenis van het Waals Gewest om geen regionale TOP's te heffen en om maatregelen te nemen om Waalse gemeenten en provincies aan te moedigen geen gemeentelijke/provinciale TOP's te heffen, hebben de operatoren ingestemd met (i) een betalingsverplichting aan het Waals Gewest van 20,5 miljoen EUR op sectorniveau over de overeenkomstperiode en (ii) bijkomende investeringen in het Waals Gewest voor een bedrag van 45 miljoen EUR op sectorniveau over de overeenkomstperiode. Er is een beschermingsmechanisme voorzien dat de exploitanten in staat stelt om TOP-bedragen (beperkt tot een maximum van 8,8 miljoen EUR op sectorniveau over de overeenkomstperiode) die nog door Waalse gemeenten en provincies worden geheven, af te trekken van de betalingen die aan het Gewest verschuldigd zijn. De bedragen op sectorniveau worden verdeeld over de verschillende operatoren volgens een verdeelsleutel die gebaseerd is op de werkelijke mobiele voetafdruk van de operator.

Toelichting 34.4.6. Verkoop van datacenteractiviteiten aan Datacenter United

In het vierde kwartaal van 2024 bereikte Proximus een overeenkomst met de in België gevestigde dienstverlener Datacenter United voor de verkoop van zijn datacenteractiviteiten. De transactie zal naar verwachting in het eerste kwartaal van 2025 worden afgerond, in afwachting van de toepasselijke wettelijke goedkeuringen en de afronding van de sociale dialoog over de overplaatsing van de betrokken werknemers. In het kader van deze overeenkomst zal Proximus een Master Service Agreement (MSA) voor 10 jaar afsluiten met de overnemer om de levering van datacenterdiensten te verzekeren. Proximus heeft zich verbonden tot een bepaalde colocationcapaciteit en aanverwante diensten voor ongeveer 7 miljoen EUR per jaar gedurende de MSA-periode. De transactieomtrek omvat ook vastgoed in Evere en Mechelen waar Proximus vervolgens een afzonderlijke meerjarige huurovereenkomst zal afsluiten voor kantoor- en telecommunicatieruimten. Dit vertegenwoordigt huurkosten van ongeveer 3 miljoen EUR tot 2028 en ongeveer 0,6 miljoen EUR daarna.

Toelichting 34.4.7. Verkoop van infrastructuur voor mobiele torens in Luxemburg

Proximus Group heeft in november 2024 een bindende overeenkomst getekend met InfraRed Capital Partners om 100% van de aandelen van Proximus Luxembourg Infrastructure te verkopen voor een totale vergoeding van 108 miljoen EUR (inclusief contanten op de balans) aan het European Infrastructure Income Fund 4 van InfraRed. In het kader van deze transactie zal Proximus Luxembourg ankerhuurder blijven op de overgedragen sites. Er werd een master service agreement op lange termijn ondertekend, die Proximus Luxembourg een continue toegang tot de infrastructuur zal garanderen en ononderbroken mobiele diensten en een consistente netwerkdekking voor Tango en Proximus NXT-klanten zal garanderen.

Toelichting 35. Op aandelen gebaseerde betalingen**Aandelenaankoopplannen met korting**

In 2024 en 2023 heeft de Groep aandelenaankoopplannen met korting gelanceerd.

Onder de 2024 en 2023 plannen verkocht Proximus respectievelijk 7.709 en 2.746 aandelen aan het senior management van de Groep met een korting van 16,66% in vergelijking met de marktprijs (prijs na korting van tussen 6.11 EUR per aandeel in 2024 en 6.12 EUR in 2023). De kost van deze kortingen bedroeg minder dan één miljoen in 2024 en 2023 en is opgenomen onder de rubriek "workforce kosten" (zie toelichting 26). Dit heeft een immaterieel verwaterend effect.

Daarnaast heeft de Raad van Bestuur op 25 juli 2024 besloten om 75.000 gratis aandelen toe te kennen aan de Chief Executive Officer. Dit heeft een immaterieel verwateringseffect.

Performantiewaardeplan

In 2019, 2020 en 2021 lanceerde Proximus tranches van het "Performance Value Plan" voor zijn senior management. In het kader van dit lange termijn Performance Value Plan, dat in contanten wordt afgewikkeld, worden de toegekende beloningen geblokkeerd voor een periode van 3 jaar waarna de Performance Values onvoorwaardelijk worden. Het uiteindelijk uitbetaalde bedrag hangt af van de resultaten van 3 KPI's: de Proximus' Total Shareholder Return in vergelijking met een groep vergelijkbare bedrijven (40%), de groeps Free Cash Flow (40%) en de Reputatie Index (20%). De laatste KPI is het gemiddelde van de tussentijdse resultaten van de 3 kalenderjaren.

In 2022, 2023 en 2024 lanceerde Proximus tranches van het "Performance Value Plan" voor zijn senior management. Onder dit in cash afgewikkelde Lange Termijn Performance Value Plan worden de toegekende beloningen geblokkeerd voor een periode van 3 jaar

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

waarna de Performance Values onvoorwaardelijk worden. Het uiteindelijk uitbetaalde bedrag hangt af van de resultaten van 4 KPI's: de Proximus' Total Shareholder Return in vergelijking met een groep vergelijkbare bedrijven (25%), de groeps Free Cash Flow (25%), de Reputatie Index (25%) en de Environmental, Social and Governance (ESG) (25%). De laatste KPI is het gemiddelde van de intermediaire resultaten van de 3 kalenderjaren.

De reële waarde van de tranches 2022, 2023 en 2024 bedroeg per 31 december 2024 respectievelijk 6, 7 en 10 miljoen EUR op basis van een actuele berekening. De jaarlijkse kosten van deze tranches bedroegen elk 2 miljoen EUR.

Aandelenoptieplannen voor werknemers

Op aandelen gebaseerde compensatievoordelen worden verstrekt aan werknemers via het "ROUTE MOBILE LIMITED" Employee Stock Option Plan 2017 en 2021 (de "ESOP-regeling"), waaronder opties om in te schrijven op aandelen van de Route Mobile-holding zijn toegekend aan bepaalde werknemers, waaronder managers op sleutelposities. Alle uitgegeven opties zijn op aandelen gebaseerde opties die alleen in aandelen moeten worden afgewikkeld. De aandelen zijn zonder tegenprestatie aan de werknemers toegekend.

De beschrijving van de bestaande toegekende ESOP-regeling kan als volgt worden samengevat:

Bijzonderheden	RML ESOP 2017	RML ESOP 2021
Totaal aantal goedgekeurde aandelenopties	2.500.000	2.800.000
Totaal aantal toegekende aandelenopties (toekenning I)	1.452.500	736.500
Totaal aantal toegekende aandelenopties (toekenning II)	888.500	4.720
Totaal aantal toegekende aandelenopties (toekenning III)	470.500	N/A
	Toekenning I: 25% van de toegekende opties zullen onvoorwaardelijk worden op respectievelijk 12 oktober 2018, 12 oktober 2019, 12 oktober 2020 en 12 oktober 2021	Toekenning I / Categorie I: 25% van de toegekende opties zullen onvoorwaardelijk worden op respectievelijk 11 oktober 2022, 11 oktober 2023, 11 oktober 2024 en 11 oktober 2025
	Toekenning II: 25% van de toegekende opties worden onvoorwaardelijk op respectievelijk 20 februari 2021, 20 februari 2022, 20 februari 2023 en 20 februari 2024.	Toelage I / Categorie II: (a) Op tijd gebaseerd onvoorwaardelijk worden (25% en/of 20%, zoals gespecificeerd in de toekenningsbrief van de betreffende werknemer(s)) aan het einde van het eerste jaar; en
Schema voor onvoorwaardelijk worden	Toekenning III: 25% van de toegekende opties worden onvoorwaardelijk op respectievelijk 25 juni 2021, 25 juni 2022, 25 juni 2023 en 25 juni 2024.	(b) 25% elk voor één werknemer en 20%, 20% en 40% voor anderen aan het einde van respectievelijk het tweede, derde en vierde jaar vanaf de toekenningsdatum, afhankelijk van het behalen van de prestatievoorwaarden zoals gespecificeerd in de toekenningsbrief van de betreffende werknemer(s).
		Toekenning II: 25% van de toegekende opties worden onvoorwaardelijk op respectievelijk 17 februari 2023, 17 februari 2024, 17 februari 2025 en 17 februari 2026.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Voor het RML ESOP 2017 is het onvoorwaardelijk worden afhankelijk van voortzetting van het dienstverband. Voor het RML ESOP 2021 is het onvoorwaardelijk worden afhankelijk van voortzetting van het dienstverband en het voldoen aan prestatie gerelateerde voorwaarden. Meer gedetailleerde informatie over de ESOP-plannen is beschikbaar in de jaarrekening van Route Mobile.

De toegekende opties geven geen rechten of status als aandeelhouder met betrekking tot de aandelen die onder de toekenning vallen.

Het verloop van de aandelenopties in 2024 en 2023 wordt hieronder samengevat:

Verloop van aandelenopties

	Aantal aandelenopties	Aantal aandelenopties
Uitstaand op de overnamedatum (30 april 2024)	239.550	280.220
Uitoefenbare opties op de overnamedatum (30 april 2024)	147.685	149.610
Bewegingen van het jaar		
Uitgeoefend	-209.050	0
Verbeurd	-10.000	-7.360
Verworven	91.865	58.875
Uitstaande opties aan het einde van het jaar (31 december 2024)	20.500	272.860
Opties uitoefenbaar aan het einde van het jaar (31/12/2024)	20.500	201.125

Op 31 december 2024 waren er 2.527.140 niet-toegekende opties. De toekenning van deze opties staat echter volledig ter beoordeling van de Raad van Bestuur van Route Mobile.

Voor aandelenopties uitgeoefend tijdens de periode, was de gewogen gemiddelde aandelenprijs op het moment van uitoefening INR 325,30 per aandeel.

Het bereik van de uitoefenprijs en de gewogen gemiddelde resterende contractuele levensduur (bestaande uit de wachtperiode en uitoefenperiode) van de uitstaande opties per 31 december 2024 is als volgt:

Per 31 december 2024	Uitoefenprijs per optie (in INR)	Overblijvende gewogen-gemiddelde contractuele looptijd (in maanden)
ESOP plan 2017		
Toekenning I (13 oktober 2017)	300	0 - 21
Toekenning II (21 februari 2020)	326	14 - 50
Toekenning III (26 juni 2020)	326	18 - 54
ESOP plan 2021		
Toekenning I (12 oktober 2021)	2.296	33 - 69
Toekenning II (17 februari 2022)	1.601	38 - 74

De Route Mobile Group heeft de compensatiekosten voor alle toekenningen aan werknemers opgenomen volgens de reële-waardemethode, de reële waarde van de diensten ontvangen van de begunstigden op basis van de reële waarde van de toegekende eigen-vermogensinstrumenten. De reële waarde van opties toegekend onder RML ESOP 2017 wordt geschat op de toekenningsdatum met behulp van de discounted cash flow-methode. De reële waarde van opties toegekend onder RML ESOP 2021 wordt op de toekenningsdatum geschat met behulp van het Black-Scholes model. De verwachte prijsvolatiliteit wordt bepaald met behulp van de standaardafwijking op jaarbasis (een maatstaf voor volatiliteit die wordt gebruikt in Black-Scholes-Merton optiepreizen) en de historische volatiliteit op basis van de resterende looptijd van de opties. Er is geen marktvoorwaarde verbonden aan de toekenning en vesting.

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De assumpties die gebruikt zijn voor het berekenen van de reële waarde van de opties zijn als volgt:

ESOP Plan 2017				
	Toekening I	Toekening II & Toekening III	Toekening I	Toekening II
Risicovrij rentevoet	6,70%	6,55%	5,54%	5,95%
Geschatte opties looptijd (jaren)	4	4	4,60	5,01
Verwachte volatiliteit	56,00%	100,00%	54,07%	55,53%
Marketrisicopremie	8,82%	2,32%	-	-
Kosten van schuld	11,00%	12,87%	-	-
Eind groeipercentage	4,00%	3,00%	-	-
Kosten van kapitaal	11,06%	12,53%	-	-
Gewogen-gemiddelde aandelenprijs (*)	300	326,16	2296,05	1600,95
Uitoefenprijs (EUR)	300	326,16	2296,05	1600,95
Dividendrendement	0,09%	0,09%	0,09%	0,09%
Verwachte dividenden	-	-	0,09	0,12

De totale kosten, inclusief terugboeking, die voortvloeien uit op aandelen gebaseerde betalingstransacties en die gedurende de periode (sinds 30 april 2024) zijn opgenomen als onderdeel van de kosten voor personeelsbeloningen, bedroegen minder dan EUR 1 miljoen.

Route Mobile Group houdt van het salaris van de optiehouder (d.w.z. in contanten en niet door inhouding van het aantal aandelen met een reële waarde die gelijk is aan de monetaire waarde van de belastingverplichting van de werknemer) belastingen in of vordert deze terug (ook in contanten) die ingevolge de toepasselijke wetgeving moeten worden ingehouden of teruggevorderd.

Toelichting 36. Relatie met de commissaris

De kosten van de Groep voor auditmandaten en andere controle-opdrachten voor 2024 bedroegen 2.974.518 EUR en voor andere opdrachten 739.495 EUR.

Dit laatste bedrag kan als volgt gedetailleerd worden:

EUR	Auditor	Netwerk van de auditor
Auditmandaten	1.562.926	540.011
Andere controleopdrachten	166.985	704.596
Andere opdrachten	257.120	482.375
Totaal	1.987.031	1.726.982

Toelichting 37. Segmentinformatie

De structuur van de bedrijfssegmenten is in 2024 opnieuw ontworpen (zie toelichting 2.3).

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

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

De CODM krijgt geen informatie over de investeringen per bedrijfssegment, maar per kerndomein, bijv. glasvezel, mobiel, content, ...

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. (Zie definities.)

Intragroeptransacties tussen de legale entiteiten van de groep worden gefactureerd volgens het 'arm's length' principe.

Op 31 december 2024							
Proximus Groep				Onderliggend per segment			
(in miljoen EUR)	Gerapporteerd (IFRS 16)	Lease-afschrijvingen en interesten	Incidenteel	Onderliggend	International	Domestic	Eliminaties
Netto omzet	6.376	0	0	6.376	1.669	4.766	-59
Andere bedrijfsopbrengsten	163	0	-110	54	4	60	-9
Totale opbrengsten	6.539	0	-110	6.430	1.672	4.826	-68
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-2.364	-2	0	-2.367	-1.204	-1.218	56
Directe marge	4.175	-2	-110	4.063	468	3.608	-13
Workforce kosten	-1.435	0	17	-1.418	-189	-1.231	2
Niet-personeelskosten	-790	-103	98	-794	-110	-694	10
Totaal operationele kosten	-2.225	-103	115	-2.213	-299	-1.926	12
BEDRIJFSWINST voor afschrijvingen	1.950	-105	6	1.850	169	1.682	0
Afschrijvingen	-1.259	0	0	-1.259	-101	-1.159	0
Bedrijfswinst	691	-105	6	591	68	523	0
Netto financiële kosten	-159						
Verlies van ondernemingen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode	-18						
Winst vóór belastingen	513						
Belastingen	-57						
Nettowinst	456						
Toe te rekenen aan:							
Aandeelhouders van de moedermaatschappij (aandeel van de groep)	447						
Minderheidsbelangen	9						

Geconsolideerde jaarrekening

→ Geconsolideerde Balans

→ Geconsolideerd kasstroomoverzicht

→ Geconsolideerde Resultatenrekening

→ Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

→ Geconsolideerde staat van resultaten

→ Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Op 31 december 2023

	Proximus Groep				Onderliggend per segment		
(in miljoen EUR)	Gerapport- teerd (IFRS 16)	Lease- afschrijving en en interessen	Incidenteel	liggend	Internation- al (1)	Domestic	Eliminaties
Netto omzet	5.993	0	0	5.993	1.439	4.610	-56
Andere bedrijfsopbrengsten	56	0	-7	49	3	55	-9
Totale opbrengsten	6.048	0	-7	6.042	1.442	4.665	-65
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-2.198	-1	6	-2.193	-1.060	-1.184	51
Directe marge	3.851	-1	-1	3.849	381	3.481	-14
Workforce kosten	-1.343	0	14	-1.329	-166	-1.166	3
Non-workforce kosten	-722	-89	49	-762	-94	-679	11
Totaal operationele kosten	-2.064	-89	62	-2.091	-260	-1.845	14
BEDRIJFSWINST voor afschrijvingen	1.786	-90	62	1.757	121	1.636	0
Afschrijvingen	-1.185	0	0	-1.185	-63	-1.123	0
Bedrijfswinst	601	-90	62	572	59	513	0
Netto financiële kosten	-110						
Verlies van ondernemingen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode	-30						
Winst vóór belastingen	461						
Belastingen	-104						
Nettowinst	357						
Toe te rekenen aan:							
Aandeelhouders van de moedermaatschappij (aandeel van de groep)	357						
Minderheidsbelangen	0						

(1) Restated figures: 'International' equals the sum of the former BICS and Telesign segment.

Wat betreft de geografische indeling, heeft de Groep in België een netto-opbrengst gerealiseerd van 4.080 miljoen EUR in 2023 en 4.221 miljoen EUR in 2024, dit gebaseerd op het land van de klant. De netto-opbrengst in andere landen bedroeg 1.913 miljoen EUR in 2023 en 2.156 miljoen EUR in 2024. 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 2024.

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 2025 of later:

- Nieuw uitgegeven normen en interpretaties:
- Wijzigingen in IFRS 9 en IFRS 7 - Classificatie en waardering van financiële instrumenten (2026)
- IFRS 18 - Presentatie en informatieverschaffing in jaarrekeningen (2027)
- IFRS 19 - Dochterondernemingen zonder openbare verantwoording - Informatieverschaffing (2027)
- Jaarlijkse verbeteringen - volume 11 (2026)
- Wijzigingen in IFRS 9 en IFRS 7 - Contracten met betrekking tot van de natuur afhankelijke elektriciteit (2026)

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 2025 verder onderzoeken.

De Groep verwacht geen materiële gevolgen van de eerste toepassing van deze IFRS-normen en interpretaties behalve voor IFRS 18

Toelichting 39. Gebeurtenissen na balansdatum

In januari 2025 kondigde Fiberklaar een personeelsvermindering aan binnen de ondersteunende functies. Deze aankondiging heeft geen significante financiële impact op Proximus Group.

Op 17 januari 2025 herfinancierde Proximus met succes zijn doorlopende kredietfaciliteit van 700 miljoen bij een pool van Belgische en internationale banken, waardoor de looptijd werd verlengd en de financiële flexibiliteit verder werd versterkt.

De verkoop van de datacenteractiviteiten aan Datacenter United, zoals vermeld in Toelichting 16, zal naar verwachting plaatsvinden op 28 februari 2025.

Verlagen van de auditors en verklaring van het management





Proximus NV van publiek recht

Verslag van de commissaris betreffende de beperkte mate van zekerheid met betrekking tot de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie van Proximus NV van publiek recht

Verslag van de commissaris betreffende de beperkte mate van zekerheid met betrekking tot de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie van Proximus NV van publiek recht

Aan de algemene vergadering van aandeelhouders

In het kader van onze wettelijke assuranceopdracht met een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie van Proximus NV van publiek recht (de «vennootschap») en haar filialen (samen « de groep»), leggen wij u ons verslag over deze opdracht voor.

Wij werden benoemd door de algemene vergadering van 17 april 2024, overeenkomstig het voorstel van het bestuursorgaan uitgebracht op aanbeveling van het auditcomité, voor het uitvoeren van een assuranceopdracht met een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie van de groep, opgenomen in de sectie Duurzaamheidsverslag van het Geïntegreerd jaarverslag op 31 december 2024 en voor het boekjaar afgesloten op deze datum (de “geconsolideerde duurzaamheidsinformatie”).

Ons mandaat loopt af op de datum van de algemene vergadering die beraadslaagt over de jaarrekening afgesloten op 31 december 2024. Wij hebben onze assuranceopdracht over de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie voor de eerste maal uitgevoerd gedurende de huidige verslagperiode .

Conclusie met een beperkte mate van zekerheid

Wij hebben een assuranceopdracht met een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie van de groep uitgevoerd.

Op basis van de uitgevoerde werkzaamheden en de verkregen assuranceinformatie is niets onder onze aandacht gekomen dat ons ertoe aanzet van mening te zijn dat de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie van de groep, in alle van materieel belang zijnde opzichten:

- niet is opgesteld in overeenstemming met de vereisten bedoeld in 3:32/2 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, met inbegrip van de overeenstemming met de toepasbare Europese standaarden voor duurzaamheidsinformatie (*European Sustainability Reporting Standards* (ESRS));
- niet is opgesteld in overeenstemming met het door de groep uitgevoerde proces (het “proces”) om de op grond van de Europese standaarden openbaar gemaakte geconsolideerde duurzaamheidsinformatie vast te stellen zoals vermeld in de toelichting “Algemene informatie”;
- de vereisten in artikel 8 van Verordening (EU) 2020/852 (de “Taxonomieverordening”) betreffende de openbaarmaking van de informatie opgenomen in de subsectie EU-taxonomie van het deel van het jaarverslag met betrekking tot de milieugerelateerde aspecten van de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie, niet naleeft.

Basis voor de conclusie

Wij hebben onze assuranceopdracht met een beperkte mate van zekerheid uitgevoerd overeenkomstig ISAE 3000 (Herzien), Assuranceopdrachten anders dan opdrachten tot controle of beoordeling van historische financiële informatie (“ISAE 3000 (Herzien)”), zoals in België van toepassing.

Onze verantwoordelijkheden op grond van deze standaard zijn uitvoeriger beschreven in de sectie van ons verslag “Verantwoordelijkheden van de commissaris betreffende de assuranceopdracht met een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie”.

Wij hebben alle deontologische vereisten die relevant zijn voor de assuranceopdracht van de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie in België nageleefd, met inbegrip van deze met betrekking tot de onafhankelijkheid.

Wij passen de internationale standaard voor kwaliteitsmanagement 1 (ISQM 1) toe, die vereist dat wij een kwaliteitsmanagementsysteem opzetten, implementeren en in werking stellen, inclusief beleidslijnen of procedures met betrekking tot de naleving van ethische vereisten, professionele normen en toepasselijke wettelijke en regelgevende vereisten.

Wij hebben van het bestuursorgaan en van de aangestelden van de groep de voor onze assuranceopdracht met een beperkte mate van zekerheid vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen assuranceinformatie voldoende en geschikt is als basis voor onze conclusie.

Overige aangelegenheden

De reikwijdte van onze werkzaamheden is beperkt tot een assuranceopdracht met een beperkte mate van zekerheid over de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie van de groep en voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2024 en omvat geen informatie met betrekking tot de vergelijkende cijfers die opgenomen zijn in de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie.

Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan betreffende het opstellen van de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opzetten en implementeren van een proces en voor het toelichten van dit proces in de toelichting “Algemene informatie” van de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie. Deze verantwoordelijkheid omvat:

- het begrijpen van de context waarin de activiteiten en zakelijke betrekkingen van de groep plaatsvinden en het ontwikkelen van inzicht in haar betrokken belanghebbenden;
- het identificeren van de feitelijke en potentiële effecten (zowel negatieve als positieve) in verband met duurzaamheidskwesties, alsook van risico's en opportuniteiten die de financiële positie, de financiële prestaties, de kasstromen, de toegang tot financiering of de kapitaalkosten van de groep op korte, middellange of lange termijn beïnvloeden of waarvan redelijkerwijs zou kunnen worden verwacht dat zij hierop een invloed zullen hebben;
- het beoordelen van de materialiteit van de vastgestelde effecten, risico's en opportuniteiten in verband met duurzaamheidskwesties door passende drempelwaarden te selecteren en toe te passen; en
- het maken van veronderstellingen en schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

Het bestuursorgaan is ook verantwoordelijk voor het opstellen van de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie, die de door het proces vastgestelde informatie bevat,

- in overeenstemming met de vereisten bedoeld in artikel 3:32/2 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, met inbegrip van de toepasbare Europese standaarden voor duurzaamheidsinformatie (*European Sustainability Reporting Standards (ESRS)*);
- met naleving van de vereisten in artikel 8 van de Taxonomieverordening betreffende de openbaarmaking van de informatie opgenomen in EU-taxonomie van het deel van het jaarverslag met betrekking tot de milieugerelateerde aspecten van de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie.

Deze verantwoordelijkheid omvat:

- het opzetten, implementeren en in stand houden van dergelijke interne beheersingsmaatregelen die het bestuursorgaan noodzakelijk acht voor het opstellen van geconsolideerde duurzaamheidsinformatie die geen afwijkingen van materieel belang, als gevolg van fraude of van fouten, bevat; en
- het kiezen en toepassen van geschikte methoden voor duurzaamheidsverslaggeving, en het maken van veronderstellingen en schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor het toezicht op het duurzaamheidsverslaggevingsproces van de groep.

Inherente beperkingen bij het opstellen van de duurzaamheidsinformatie

Bij het rapporteren van toekomstgerichte informatie in overeenstemming met de ESRS, wordt van het bestuursorgaan vereist dat het de toekomstgerichte informatie opstelt op basis van toegelichte veronderstellingen over gebeurtenissen die zich in de toekomst kunnen voordoen en mogelijke toekomstige maatregelen van de groep. De feitelijke uitkomst zal waarschijnlijk anders zijn, aangezien verwachte gebeurtenissen vaak niet plaatsvinden zoals verwacht en de afwijking daarvan van materieel belang kan zijn.

Verantwoordelijkheden van de commissaris betreffende de assuranceopdracht met een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie

Het is onze verantwoordelijkheid om de assuranceopdracht te plannen en uit te voeren met het oog op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid over de vraag of de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie geen afwijkingen van materieel belang, als gevolg van fraude of van fouten, bevat, en het uitbrengen van een assuranceverslag met een beperkte mate van zekerheid waarin onze conclusie is opgenomen. 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 beslissingen genomen door gebruikers op basis van de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie, beïnvloeden.

Als deel van een assuranceopdracht met een beperkte mate van zekerheid overeenkomstig ISAE 3000 (Herzien), zoals in België van toepassing, passen wij professionele oordeelsvorming toe en handhaven wij een professioneel-kritische instelling gedurende de opdracht. De uitgevoerde werkzaamheden in een opdracht met het oog op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid, waarvoor wij verwijzen naar de sectie “Samenvatting van de uitgevoerde werkzaamheden” zijn minder uitgebreid dan in het geval van een opdracht met het oog op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. We brengen dan ook geen oordeel met een redelijke mate van zekerheid tot uitdrukking als deel van deze opdracht.

Aangezien de toekomstgerichte informatie in de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie en de veronderstellingen waarop deze is gebaseerd, betrekking hebben op de toekomst, kunnen deze worden beïnvloed door gebeurtenissen die zich mogelijk voordoen en/of door mogelijke acties van de groep. De werkelijke uitkomsten zullen naar alle waarschijnlijkheid afwijken van de veronderstellingen, aangezien de veronderstelde gebeurtenissen zich veelal niet zullen voordoen zoals verwacht en de afwijking daarvan van materieel belang kan zijn. Onze conclusie biedt daarom geen garantie dat de gerapporteerde werkelijke uitkomsten zullen overeenkomen met diegene opgenomen in de toekomstgerichte informatie in de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie.

Onze verantwoordelijkheden ten aanzien van de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie, met betrekking tot het proces, omvatten:

- het verwerven van inzicht in het proces, maar niet met het oog op het verstrekken van een conclusie over de effectiviteit van het proces, met inbegrip van de uitkomst van het proces; en
- het opzetten en uitvoeren van werkzaamheden om te evalueren of het proces in overeenstemming is met de beschrijving van het proces door de groep, zoals toegelicht in de toelichting “Algemene informatie”.

Onze overige verantwoordelijkheden ten aanzien van de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie omvatten:

- Het verwerven van inzicht in de beheersingsomgeving van de groep, de relevante processen en informatiesystemen voor het opstellen van de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie, maar zonder de opzet van specifieke controleactiviteiten te beoordelen, onderbouwende informatie over hun implementatie te verkrijgen of de effectieve werking van de opgezette interne beheersingsmaatregelen te toetsen;
- Het identificeren van de gebieden waar van materieel belang zijnde afwijkingen waarschijnlijk zullen optreden in de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie, of deze nu het gevolg zijn van fraude of fouten; en
- Het opzetten en uitvoeren van werkzaamheden die inspelen op gebieden waar afwijkingen van materieel belang in de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie zich waarschijnlijk zullen voordoen. 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 transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.

Samenvatting van de uitgevoerde werkzaamheden

Een assuranceopdracht met een beperkte mate van zekerheid omvat het uitvoeren van werkzaamheden om assuranceinformatie te verkrijgen over de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie. De werkzaamheden die bij een opdracht met een beperkte mate van zekerheid zijn uitgevoerd, zijn verschillend in aard en timing en geringer van omvang dan voor opdrachten tot het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. Daardoor ligt het niveau van zekerheid dat is verkregen bij een opdracht met een beperkte mate van zekerheid aanzienlijk lager dan wanneer een opdracht met een redelijke mate van zekerheid was uitgevoerd.

De aard, timing en omvang van geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van professionele oordeelsvorming, waaronder de vaststelling van gebieden waar afwijkingen van materieel belang in de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie, als gevolg van fraude of van fouten, zich waarschijnlijk zullen voordoen.

Bij het uitvoeren van onze assuranceopdracht met een beperkte mate van zekerheid, met betrekking tot het proces, hebben wij:

- inzicht verworven in het proces door:
 - het verzoeken om inlichtingen teneinde inzicht te verwerven in de bronnen van informatie gebruikt door het management (bijv. betrokkenheid van belanghebbenden, bedrijfsplannen en strategiedocumenten); en
 - het beoordelen van de interne documentatie van de groep over haar proces; en
- geëvalueerd of de assuranceinformatie verkregen uit onze werkzaamheden over het door de groep geïmplementeerde proces in overeenstemming was met de beschrijving van het proces zoals uiteengezet in de toelichting “Algemene informatie”.

Bij het uitvoeren van onze assuranceopdracht met een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie, hebben wij:

- inzicht verworven in de verslaggevingsprocessen van de groep die relevant zijn voor het opstellen van haar geconsolideerde duurzaamheidsinformatie door inzicht te verkrijgen in de controleomgeving, processen en informatiesystemen van de groep zonder echter tot doel te hebben een conclusie te formuleren over de doeltreffendheid van de interne controle van de groep;
- geëvalueerd of de informatie zoals vastgesteld door het proces is opgenomen in de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie;
- geëvalueerd of de structuur en het opstellen van de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie is opgesteld in overeenstemming met de ESRS;
- om inlichtingen verzocht bij het leidinggevend personeel en cijferanalyses uitgevoerd op geselecteerde informatie in de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie;
- gegevensgerichte assurancewerkzaamheden uitgevoerd op basis van een steekproef op geselecteerde informatie in de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie;
- geselecteerde toelichtingen in de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie afgestemd op de overeenkomstige toelichtingen in de financiële overzichten en het geïntegreerd jaarverslag;
- assuranceinformatie verkregen over de methoden en veronderstellingen voor het ontwikkelen van schattingen en toekomstgerichte informatie geëvalueerd zoals beschreven in de sectie “Verantwoordelijkheden van de commissaris betreffende de assuranceopdracht met een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie”;
- inzicht verworven in het proces voor het vaststellen van economische activiteiten die voor de taxonomie in aanmerking komen en op de taxonomie afgestemd zijn en de overeenkomstige toelichtingen in de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie.

Vermeldingen betreffende de onafhankelijkheid

Ons bedrijfsrevisorenkantoor en ons netwerk hebben geen opdrachten verricht, die onverenigbaar zijn met de assuranceopdracht met een beperkte mate van zekerheid en ons bedrijfsrevisorenkantoor is in de loop van ons mandaat onafhankelijk gebleven tegenover de groep.

Getekend te Zaventem.

De commissaris

Digitally signed by
Koen Neijens Signed By: Koen Neijens (Signature)
Signing Time: 12-mrt-2025 | 19:17 CET
 **DocuSign** C: BE
Issuer: Citizen CA
2A8E2DCFD59C4E1FB8A5EA30AB0224A5

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 BE90 4350 2974 5132 - BIC KREDBEBB

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited



Proximus NV van publiek recht

Verslag van het college van commissarissen aan de algemene vergadering
over het boekjaar afgesloten op 31 december 2024 - Geconsolideerde
jaarrekening

Verslag van het college van commissarissen aan de algemene vergadering van Proximus NV van publiek recht over het boekjaar afgesloten op 31 december 2024 - Geconsolideerde jaarrekening

In het kader van de wettelijke controle van de geconsolideerde jaarrekening van Proximus NV 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 20 april 2022, overeenkomstig het voorstel van het bestuursorgaan uitgebracht 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 2024. Deloitte Bedrijfsrevisoren BV heeft de wettelijke controle van de geconsolideerde jaarrekening van Proximus NV van publiek recht uitgevoerd gedurende 15 opeenvolgende boekjaren. Luc Callaert BV 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 de geconsolideerde balans op 31 december 2024 omvat, alsook de 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 informatieverschaffing, waarvan de geconsolideerde balans 13 327 miljoen EUR bedraagt en waarvan de geconsolideerde resultatenrekening afsluit met een winst van het boekjaar van 456 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 2024 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
Opbrengsterkenning voor telecommunicatieactiviteiten 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. De details over de erkenning van opbrengsten zijn opgenomen in toelichtingen 2 ‘Materiële opname- en waarderingsregels’, 14.2 ‘Contractactiva’, 22 ‘Andere kortetermijnschulden en contractverplichtingen’ en 23 ‘Netto-omzet’.	Wij behandelden dit kernpunt van onze controle door het uitvoeren van volgende controle- en substantieve testprocedures voor de materiële omzetstromen: - Wij testten het ontwerp, implementatie 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. 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.
Toetsing op bijzondere waardevermindering van goodwill Per 31 december 2024 bedroeg de totale goodwill 3 275 miljoen EUR en bevatte goodwill voor de twee kasstroomgenererende eenheden (“CGU”) van de Groep, respectievelijk Domestic CGU (2 442 miljoen EUR) en International CGU (833 miljoen EUR).	Wij hebben inzicht verkregen in de relevante interne beheersingsmaatregelen met betrekking tot het bepalen van de bijzondere waardevermindering van goodwill en hebben het ontwerp van de relevante controles getest. We hebben controlewerkzaamheden uitgevoerd, waaronder het evalueren van de geschiktheid van de bepaling van de geïdentificeerde CGU’s en het testen van de toewijzing van activa en passiva aan de boekwaarde van elke CGU.

De jaarlijkse toets op bijzondere waardevermindering was belangrijk voor onze controle omdat de toetsing gebaseerd is 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, voornamelijk met betrekking tot het lopende project voor de uitrol van glasvezel dat de vrije kasstromen beïnvloedt over een langere periode dan de typische prognoseperiode van drie jaar. 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 ‘Materiële opname- en waarderingsregels’ en 3 ‘Goodwill’ van de geconsolideerde jaarrekening.

We hebben de beschikbare informatie beoordeeld met referentie naar de realiseerbare waarde van de CGU:

- Wij hebben de belangrijkste veronderstellingen, methodologieën, belangrijkste oordelen en gegevens die door de groep werden gebruikt kritisch beoordeeld, bijvoorbeeld door sensitiviteiten in het verdisconteerde kasstromen-model van de groep te analyseren en te benchmarken met externe macro-economische gegevens om te bepalen of ze redelijk en consistent waren met het huidig economisch klimaat.
- We hebben de methodologie van het management om de realiseerbare waarde te bepalen kritisch beoordeeld, de mechanische nauwkeurigheid van het model en de geschiktheid van andere toegepaste veronderstellingen.
- We hebben onze waarderingsspecialisten ingeschakeld om de bepaling van de disconteringsvoet kritisch te beoordelen, gezien de gevoeligheid van het Domestic model.
- We hebben ook de historische accuraatheid van de schattingen van het management beoordeeld.
- We beoordeelden de gevoeligheden van veronderstellingen met betrekking tot de headroom van de CGU en verifieerden of een redelijke mogelijke wijziging in veronderstellingen ertoe zou kunnen leiden dat de boekwaarde de realiseerbare waarde overschrijdt.
- We hebben ook de gepastheid beoordeeld van de toelichtingen van de groep in de geconsolideerde jaarrekening.

Toewijzing van de aankoopvergoeding in het kader van de bedrijfscombinatie met Route Mobile

Op 8 mei 2024 rondde Proximus Groep de overname van een 58% deelneming in Route Mobile af voor een totale aankoopvergoeding van 812 miljoen EUR.

Wij behandelden dit kernpunt van onze controle voornamelijk door het uitvoeren van volgende procedures:

- Wij verwierven een inzicht in het proces en de controles van management met betrekking tot de boekhoudkundige verwerking van de overname;

IFRS 3 Bedrijfscombinaties vereist een toewijzing van de aankoopvergoeding, waarbij de totale vergoeding wordt toegerekend aan identificeerbare activa, verplichtingen en voorwaardelijke verplichtingen, en waarbij het resterende bedrag wordt gepresenteerd als goodwill. Management werd bij de allocatie van de aankoopvergoeding bijgestaan door een externe deskundige. Management is bevoegd om beoordelingen, schattingen en veronderstellingen te maken bij het toewijzen van de aankoopvergoeding en het bepalen van de reële waardes. Wijzigingen in deze veronderstellingen kunnen een significant effect hebben op de toewijzing van de aankoopvergoeding en de reële waardes. Wij hebben hierop gefocust omdat dit een materiële acquisitie betreft voor de groep en omdat de identificatie van de verworven activa en de waardering van de verworven activa en verplichtingen een belangrijke oordeelsvorming van het management vergt. De details van de boekhoudkundige verwerking van de overname en de vereisten voor informatieverschaffing onder IFRS 3 Bedrijfscombinaties zijn opgenomen in toelichting 8.4 'Aanschaffingen en verkopen van dochterondernemingen, joint ventures en geassocieerde ondernemingen'.

- Wij verkregen de onderliggende documentatie, de voorwaarden en bepalingen van de transactie en beoordeelden de boekhoudkundige verwerking van de overnameprijs alsook van de verworven activa en verplichtingen in overeenstemming met IFRS 3 Bedrijfscombinaties;
- Wij voerden risico-inschattingsprocedures uit met betrekking tot de verworven activa en verplichtingen, met als doel het bepalen van de aard en de omvang van verdere procedures, en voerden testen uit op de openingsbalans voor geselecteerde verworven activa en verplichtingen.
- Samen met onze waarderingsspecialisten hebben wij de waarderingen van het management gecontroleerd en de methodologie die werd gehanteerd bij het bepalen van de verworven activa en verplichtingen, kritisch beoordeeld. In het bijzonder betreft dit de methodologieën en verdisonderingsvoeten zijnde de voornaamste assumpties gebruikt in de waardering van de verworven activiteiten, alsook een reconciliatie van de voornaamste inputparameters die werden gebruikt bij het bepalen van de reële waardes.
- Wij hebben tevens kritisch beoordeeld of de betreffende toelichting in toelichting 8.4 toereikend is.

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 de 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, met inbegrip van de duurzaamheidsinformatie 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 en de andere informatie opgenomen in het jaarrapport te verifiëren, alsook verslag over deze aangelegenheid uit te brengen.

Aspecten betreffende het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening en andere informatie opgenomen in het jaarrapport over de geconsolideerde jaarrekening

Het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening bevat de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie die het voorwerp uitmaakt van een afzonderlijk verslag betreffende de beperkte mate van zekerheid met betrekking tot deze duurzaamheidsinformatie. Deze sectie betreft niet de assurance over de geconsolideerde duurzaamheidsinformatie opgenomen in het jaarverslag. Voor dit deel van het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening verwijzen wij naar het relevant verslag hieromtrent.

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 een afwijking van materieel belang bevat, 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.

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 financiële overzichten in de vorm van een elektronisch bestand in ESEF-formaat ("digitale geconsolideerde financiële overzichten") 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 financiële overzichten 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 financiële overzichten opgenomen in het jaarlijks financieel verslag van Proximus NV van publiek recht per 31 december 2024 in alle van materieel belang zijnde opzichten in overeenstemming zijn met de ESEF-vereisten krachtens de Gedelegeerde Verordening.

Andere vermeldingen

Huidig verslag is consistent met onze aanvullende verklaring aan het auditcomité bedoeld in artikel 11 van de verordening (EU) nr. 537/2014.

Getekend te Brussel.

Het college van commissarissen

Digitally signed by
Koen Neijens Signed By: Koen Neijens (Signature)
Signing Time: 12-mrt-2025 | 15:57 CET
 **DocuSign** C: BE
Issuer: Citizen CA
2A8E2DCFD59C4E1FB8A5EA30AB0224A5

Deloitte Bedrijfsrevisoren BV

Vertegenwoordigd door Koen Neijens

Digitally signed by
Luc Callaert Signed By: Luc Callaert (Signature)
Signing Time: 12-mrt-2025 | 17:34 CET
 **DocuSign** C: BE
Issuer: Citizen CA
BDEBD8125C204907810F620A60ED35B5

Luc Callaert BV

Vertegenwoordigd door Luc Callaert

Verklaring van het management

Het directiecomité van Proximus verklaart dat, voor zover het weet, de geconsolideerde financiële staten, opgesteld in overeenstemming met de Internationale Financiële Rapporteringsnormen ('IFRS') zoals goedgekeurd door de EU, een getrouw beeld geven van de activa, de financiële positie en de resultaten van Proximus en de entiteiten opgenomen in de consolidatie.

Het financieel rapport biedt een nauwkeurig overzicht van de informatie die moet worden bekendgemaakt.

Het Uitvoerend Comité van Proximus wordt vertegenwoordigd door Guillaume Boutin, CEO, bijgestaan door de Proximus Leadership Squad, het Domestic Management Committee en het International Management Committee.



Guillaume Boutin
CEO

Bijlagen

ESRS-index	429
Appendix B	458
Tabel van de Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)	461
Bijdrage aan de SDG's	463



ESRS-index

Legende voor de gebruikte kleuren: Vrijwillige openbaarmakingen

ESRS 2 - Algemene openbaarmakingen

Basis van de voorbereiding

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
BP-1_01-03	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Basis van de voorbereiding - Scope van de duurzaamheidsrapportering
BP-1_04	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Basis van de voorbereiding - Scope van de duurzaamheidsrapportering - Informatie over de waardeketen
BP-1_05-06	Niet van toepassing

Specifieke omstandigheden voor de voorbereiding

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
BP-2_01-02	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Basis van de voorbereiding - Methodologieën en veronderstellingen - Tijdshorizon en in de hoofdstukken indien nodig
BP-2_03-08	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Basis van de voorbereiding - Methodologieën en veronderstellingen - Ramingen en in de hoofdstukken indien nodig
BP-2_09	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Basis van de voorbereiding - Methodologieën en veronderstellingen en in de hoofdstukken indien nodig
BP-2_10-12	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Basis van de voorbereiding - Methodologieën en veronderstellingen en in de hoofdstukken indien nodig
BP-2_13-15	Niet van toepassing
BP-2_16-17	Niet van toepassing. Het enige toegepaste duurzaamheidskader is de ESRS/CSRD.
BP-2_18-19	Rapportage-eis niet verplicht
BP-2_20	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Basis van de voorbereiding - Methodologieën en veronderstellingen en in de hoofdstukken indien nodig
BP-2_21-27	Niet van toepassing, want Proximus telt meer dan 750 medewerkers.

De samenstelling en rol van het management

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
GOV-1_01-02	Governance - Corporate governance verklaring - Raad van Bestuur
GOV-1_03	Niet van toepassing omdat er in de Raad van Bestuur van Proximus geen personeelsvertegenwoordiger zetelt.
GOV-1_04	Overzicht van de Proximus Groep - Overzicht governance - Raad van Bestuur
GOV-1_05-07	Governance - Corporate governance verklaring - Raad van Bestuur
GOV-1_08	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Duurzaamheidsbeleid - Structuur, rollen en verantwoordelijkheden
GOV-1_09	Governance - Corporate governance verklaring - Raad van Bestuur Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Duurzaamheidsbeleid - Structuur, rollen en verantwoordelijkheden - Corporate ESG-governance

GOV-1_10-12	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Duurzaamheidsbeleid - Structuur, rollen en verantwoordelijkheden - Operationele ESG-governance
GOV-1_13	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Duurzaamheidsbeleid - Structuur, rollen en verantwoordelijkheden
GOV-1_14	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Duurzaamheidsbeleid - Structuur, rollen en verantwoordelijkheden - Operationele ESG-governance
GOV-1_15-17	Overzicht van de Proximus Groep - Overzicht governance - Raad van Bestuur

Duurzaamheidsinformatie verstrekt aan het management

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
GOV-2_01	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Duurzaamheidsbeleid - Corporate ESG-governance
GOV-2_02	Nog niet beschikbaar
GOV-2_03	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Resultaat - Overzicht van impacts, risico's en opportuniteiten
GOV-2_04	Rapportage-eis niet verplicht

Incentiveprogramma

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
GOV-3_01-06	Governance - Bezoldigingsverslag - Verloning van de leden van de Raad van Bestuur en het Directiecomité

Due diligence inzake duurzaamheid

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
GOV-4_01	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Basis van de voorbereiding

Risicomanagement en interne controles

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
GOV-5_01-02	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Duurzaamheidsbeleid - Risicobeheer en interne controle van de duurzaamheidsrapportering
GOV-5_03	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Basis van de voorbereiding - Methodologieën en veronderstellingen - Belangrijkste uitdagingen Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Duurzaamheidsbeleid - Risicobeheer en interne controle van de duurzaamheidsrapportering
GOV-5_04-05	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Duurzaamheidsbeleid - Risicobeheer en interne controle van de duurzaamheidsrapportering en onder het hoofdstuk over het risicobeheer

Marktpositie, strategie en businessmodel

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
SBM-1_01-02	Verslag over onze activiteiten
SBM-1_03-04	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties
SBM-1_05	Niet van toepassing
SBM-1_06-08	Niet van toepassing. Zal gepubliceerd worden zodra de sectorale ESRS beschikbaar zijn.
SBM-1_09-20	Niet van toepassing

SBM-1_21-23	Nog niet beschikbaar
SBM-1_24	Niet van toepassing
SBM-1_25-28	Overzicht van de Proximus Groep - Waardecreatiemodel Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Onze waardeketen

Belangen en opvattingen van de stakeholders

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
SBM-2_01-07	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid
SBM-2_08-11	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Volgende stappen
SBM-2_12	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid - Klanten Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid - Medewerkers

DMA - Material impacts in relation to strategy

ID	DMA - Materiële impact in relatie tot de strategie
SBM-3_01-07	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Resultaat - Impacts, risico's en opportuniteiten
SBM-3_08	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces - Beoordeling van de impactmaterialiteit en de financiële materialiteit
SBM-3_09	De gefaseerde invoeringsbepaling wordt toegepast en zal in 2025 worden gerapporteerd.
SBM-3_10	Nog niet beschikbaar
SBM-3_11	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Resultaat
SBM-3_12	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Dubbele materialiteitsbeoordeling - Resultaat - Materialiteitsmatrix

DMA - Materialiteitsbeoordelingsproces

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
IRO-1_01	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces - Scope van de beoordeling
IRO-1_02	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces
IRO-1_03	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces - Scope van de beoordeling
IRO-1_04	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Dubbele materialiteitsbeoordeling
IRO-1_05	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces - Identificatie van de thema's en de bijbehorende impacts, risico's en opportuniteiten
IRO-1_06-12	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces - Beoordeling van de impactmaterialiteit en de financiële materialiteit
IRO-1_13-14	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces
IRO-1_15	Niet van toepassing

DMA - Materiële thema's die zijn opgenomen en weggelaten

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
IRO-2_01-03	Niet van toepassing
IRO-2_04-12	Rapportage-eis niet verplicht
IRO-2_13	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Dubbele materialiteitsbeoordeling

Minimale openbaarmakingsvereiste

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
MDR-P	Deze informatie staat in de subsectie 'Policy' van elk hoofdstuk van de materiële thema's
MDR-A	Deze informatie staat in de subsectie 'Actie ondernemen op impact' van elk hoofdstuk van de materiële thema's.
MDR-T	Deze informatie staat in de subsectie 'Strategische doelstellingen' van elk hoofdstuk van de materiële thema's.
MDR-M	Deze informatie staat in de subsectie 'Prestaties' binnen elk hoofdstuk van de materiële thema's.

ESRS E1 - Klimaatverandering**Integratie van duurzaamheidsprestaties in incentiveprogramma's**

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1.GOV-3_01-03	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties

Transitieplan

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1-1_01	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan
E1-1_02	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Strategische doelstellingen
E1-1_03	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan
E1-1_04-06	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - De duurzaamheidsstrategie van Proximus - Financiële middelen toegewezen aan het actieplan voor duurzaamheid
E1-1_07	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan - Onze visie
E1-1_08	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - EU-taxonomie
E1-1_09-11	Niet van toepassing
E1-1_12	Niet van toepassing want Proximus is niet uitgesloten van de Paris-Aligned Benchmarks.
E1-1_13-15	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan
E1-1_16	Niet van toepassing

Materiële impacts, risico's en opportuniteiten en hun interactie met strategie en businessmodel

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1.SBM-3_01	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Impacts, risico's en opportuniteiten - Risico's van de klimaatverandering
E1.SBM-3_02-05	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Impacts, risico's en opportuniteiten - Risico's van de klimaatverandering - Methodologie voor de identificatie van klimaatrisico's
E1.SBM-3_06	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Impacts, risico's en opportuniteiten - Risico's van de klimaatverandering
E1.SBM-3_07	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Impacts, risico's en opportuniteiten - Risico's van de klimaatverandering - Methodologie voor de identificatie van klimaatrisico's

Beschrijving van de processen voor het identificeren en beoordelen van materiële klimaatgerelateerde impacts, risico's en opportuniteiten

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1.IRO-1_01	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Resultaat - Overzicht van impacts, risico's en opportuniteiten
E1.IRO-1_02	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Impacts, risico's en opportuniteiten - Risico's van de klimaatverandering - Methodologie voor de identificatie van klimaatrisico's
E1.IRO-1_03-07	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Resultaat - Overzicht van impacts, risico's en opportuniteiten
E1.IRO-1_08	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Klimaatverandering - Inleiding - Transitierisico's en fysieke risico's
E1.IRO-1_09-15	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Resultaat - Overzicht van impacts, risico's en opportuniteiten
E1.IRO-1_16	Nog niet beschikbaar

Policy's om de materiële impacts, risico's en opportuniteiten met betrekking tot mitigatie en adaptatie van klimaatverandering te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1.MDR-P_01-06	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Policy's

Policy's

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1-2_01	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Policy's

Informatie die gerapporteerd moeten worden in het geval Proximus geen policy's heeft

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1.MDR-P_07	Niet van toepassing
E1.MDR-P_08	Rapportage-eis niet verplicht

Acties en middelen met betrekking tot mitigatie en -adaptatie van klimaatverandering

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1.MDR-A_01-05	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan
E1.MDR-A_06-07	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - De duurzaamheidsstrategie van Proximus - Financiële middelen toegewezen aan het actieplan voor duurzaamheid De link met de geconsolideerde jaarrekening is nog niet beschikbaar.
E1.MDR-A_08	Rapportage-eis niet verplicht
E1.MDR-A_09-12	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - De duurzaamheidsstrategie van Proximus - Financiële middelen toegewezen aan het actieplan voor duurzaamheid De link met de geconsolideerde jaarrekening is nog niet beschikbaar.

Informatie die gerapporteerd moet worden als Proximus geen maatregelen heeft genomen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1.MDR-A_13	Niet van toepassing
E1.MDR-A_14	Rapportage-eis niet verplicht

Maatregelen en middelen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1-3_01	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan
E1-3_02	Rapportage-eis niet verplicht
E1-3_03-05	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan
E1-3_06-08	Nog niet beschikbaar

Opvolging van de effectiviteit van beleid en maatregelen via doelstellingen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1.MDR-T_01-13	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Strategische doelstellingen

Informatie die gerapporteerd moet worden als Proximus geen meetbare, resultaatgerichte doelstellingen heeft

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1.MDR-T_14-15	Rapportage-eis niet verplicht
E1.MDR-T_16-19	Niet van toepassing

Informatie voor de indicatoren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1.MDR-M_01-02	Subsectie 'Prestaties' van elk hoofdstuk van de materiële thema's
E1.MDR-M_03	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Basis van de voorbereiding - Methodologieën en veronderstellingen - Onze prioriteiten

Doelen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1-4_01	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Policy's / Klimaatmitigatie en energie - Context Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Aanpassing aan de klimaatverandering - Strategische doelstellingen
E1-4_02	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan
E1-4_03	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan - Onze visie
E1-4_04-05	Niet van toepassing
E1-4_06-07	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan
E1-4_08-11	Niet van toepassing
E1-4_12-13	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan - Onze visie
E1-4_14	Niet van toepassing
E1-4_15-16	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan - Onze visie
E1-4_17	Niet van toepassing
E1-4_18	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Strategische doelstellingen
E1-4_19	Rapportage-eis niet verplicht

E1-4_20	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Hoe we onze uitstoot van broeikasgassen en onze energievoetafdruk berekenen
E1-4_21	Niet van toepassing
E1-4_22	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Strategische doelstellingen
E1-4_23	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan
E1-4_24	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Impacts, risico's en opportuniteiten - Risico's van de klimaatverandering - Methodologie voor de identificatie van klimaatrisico's

Energieverbruik

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1-5_01-09	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Energie
E1-5_10-14	Niet van toepassing
E1-5_15-17	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Energie
E1-5_18-21	Niet van toepassing
E1-5_22-23	Rapportage-eis niet verplicht

Bruto scope 1-, 2-, 3-emissies

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1-6_01-04	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Uitstoot van broeikasgassen
E1-6_05	Niet van toepassing
E1-6_06-07	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Uitstoot van broeikasgassen
E1-6_08	Niet van toepassing
E1-6_09-14	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Uitstoot van broeikasgassen
E1-6_15	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Hoe we onze uitstoot van broeikasgassen en onze energievoetafdruk berekenen
E1-6_16	Niet van toepassing
E1-6_17-18	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Uitstoot van broeikasgassen
E1-6_19	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Energie
E1-6_20	Rapportage-eis niet verplicht
E1-6_21-23	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Energie
E1-6_24	Niet van toepassing
E1-6_25	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Uitstoot van broeikasgassen
E1-6_26-27	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Hoe we onze uitstoot van broeikasgassen en onze energievoetafdruk berekenen
E1-6_28	Niet van toepassing
E1-6_29	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties
E1-6_30-35	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Uitstoot van broeikasgassen

Projecten voor broeikasgasverwijdering

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1-7_01-09	Niet van toepassing
E1-7_10-11	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Uitstoot van broeikasgassen
E1-7_12	Niet van toepassing
E1-7_13	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Uitstoot van broeikasgassen
E1-7_14-15	Niet van toepassing
E1-7_16	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Uitstoot van broeikasgassen
E1-7_17-19	Niet van toepassing
E1-7_20	Nog niet beschikbaar
E1-7_21-25	Niet van toepassing

Intern koolstofprijzen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1-8_01-09	Niet van toepassing

Financiële effecten

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E1-9_01-11	De gefaseerde invoeringsbepaling wordt toegepast en zal in 2025 worden gerapporteerd.
E1-9_12-13	Rapportage-eis niet verplicht
E1-9_14-23	De gefaseerde invoeringsbepaling wordt toegepast en zal in 2025 worden gerapporteerd.
E1-9_24-28	Rapportage-eis niet verplicht
E1-9_29-35	De gefaseerde invoeringsbepaling wordt toegepast en zal in 2025 worden gerapporteerd.
E1-9_36-38	Rapportage-eis niet verplicht
E1-9_39-44	De gefaseerde invoeringsbepaling wordt toegepast en zal in 2025 worden gerapporteerd.

ESRS E2 - Vervuiling**Beschrijving van de processen voor het identificeren en beoordelen van aan materiële verontreiniging gerelateerde impacts, risico's en opportuniteiten**

ID	Location in AR
E2.IRO-1_01-15	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie- DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces

Alle andere informatieverplichtingen zijn niet materieel op basis van de DMA.

ESRS E3 - Water en mariene hulpbronnen

Beschrijving van de processen voor het identificeren en beoordelen van aan materieel gebruik van bronmaterialen en circulaire economie-gerelateerde impacts, risico's en opportuniteiten

ID	Location in AR
E3.IRO-1_01-15	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces

Alle andere informatieverplichtingen zijn niet materieel op basis van de DMA.

ESRS E4 - Biodiversiteit en ecosystemen

Beschrijving van de processen voor het identificeren en beoordelen van aan materiële water en mariene grondstoffen gerelateerde impacts, risico's en opportuniteiten

ID	Location in AR
E4.IRO-1_01-15	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces

Alle andere informatieverplichtingen zijn niet materieel op basis van de DMA.

ESRS E5 - Materiaalgebruik en circulaire economie

Beschrijving van de processen om materiële impacts, risico's en kansen met betrekking tot grondstoffengebruik en de circulaire economie te identificeren en te beoordelen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E5.IRO-1_01	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces
	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Circulaire economie en afval - Impacts, risico's en opportuniteiten
E5.IRO-1_02	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Dubbele materialiteitsbeoordeling: proces

Policy's om de materiële impacts, risico's en kansen van Proximus met betrekking tot grondstoffengebruik en de circulaire economie te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E5.MDR-P_01-06	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Circulaire economie en afval - Policy's

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen policy's heeft

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E5.MDR-P_07	Niet van toepassing
E5.MDR-P_08	Rapportage-eis niet verplicht

Policy's

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E5-1_01-02	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Circulaire economie en afval - Policy's
E5-1_03-04	Rapportage-eis niet verplicht

Acties en middelen met betrekking tot de mitigatie en adaptatie van klimaatverandering

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E5.MDR-A_01-05	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Circulaire economie en afval - Actieplannen
E5.MDR-A_06-07	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - De duurzaamheidsstrategie van Proximus - Financiële middelen toegewezen aan het actieplan voor duurzaamheid De link met de geconsolideerde jaarrekening is nog niet beschikbaar.
E5.MDR-A_08	Rapportage-eis niet verplicht
E5.MDR-A_09-12	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - De duurzaamheidsstrategie van Proximus - Financiële middelen toegewezen aan het actieplan voor duurzaamheid De link met de geconsolideerde jaarrekening is nog niet beschikbaar.

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen acties heeft ondernomen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E5.MDR-A_13	Niet van toepassing
E5.MDR-A_14	Rapportage-eis niet verplicht

Acties en middelen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E5-2_01-10	Rapportage-eis niet verplicht

Opvolging van de effectiviteit van beleid en acties aan de hand van doelstellingen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E5.MDR-T_01-13	Niet van toepassing wegens nog geen meetbare doelstelling

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen doelstellingen heeft vastgelegd

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E5.MDR-T_14-15	Rapportage-eis niet verplicht
E5.MDR-T_16-19	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Circulaire economie en afval - Prestaties

Informatie voor de indicatoren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E5.MDR-M_01-02	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Circulaire economie en afval - Prestaties
E5.MDR-M_03	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Basis van de voorbereiding - Methodologieën en veronderstellingen - Onze prioriteiten

Doelstellingen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E5-3_01-04	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Circulaire economie en afval - Strategische doelstellingen
E5-3_05	Niet van toepassing
E5-3_06-07	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Circulaire economie en afval - Prestaties - Uitstroom van middelen - Afval
E5-3_08-09	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Circulaire economie en afval - Strategische doelstellingen
E5-3_10-12	Rapportage-eis niet verplicht
E5-3_13	Niet van toepassing

Instroom van middelen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E5-4_01-06	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Circulaire economie en afval - Prestaties - Instroom van middelen
E5-4_07	Rapportage-eis niet verplicht
E5-4_08	Niet van toepassing

Uitstroom van middelen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E5-5_01-06	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Circulaire economie en afval - Prestaties - Uitstroom van middelen
E5-5_07-17	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Circulaire economie en afval - Prestaties - Afval
E5-5_18	Rapportage-eis niet verplicht

Financiële effecten

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
E5-6_01-04	De gefaseerde invoeringsbepaling wordt toegepast en zal in 2025 worden gerapporteerd.
E5-6_05-06	Rapportage-eis niet verplicht

ESRS S1 - Medewerkers

Materiële impacts, risico's en opportuniteiten en hun interactie met de strategie en het bedrijfsmodel

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1.SBM-2_01-03	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid
S1.SBM-3_01-02	Duurzaamheidsverslag - Onze medewerkers - Definities van medewerkers en niet-medewerkers
S1.SBM-3_03-05	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - DMA - Resultaat - Impacts, risico's en opportuniteiten
S1.SBM-3_06-12	Niet van toepassing

Policy's om materiële impacten, risico's en kansen met betrekking tot de medewerkers van Proximus te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1.MDR-P_01-06	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Policy's

Informatie die gerapporteerd moeten worden indien Proximus geen policy's heeft

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1.MDR-P_07	Niet van toepassing
S1.MDR-P_08	Rapportage-eis niet verplicht

Policy's

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-1_01	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Policy's
S1-1_02	Rapportage-eis niet verplicht
S1-1_03-09	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Policy's
S1-1_10-11	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Policy's Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Diversiteit en inclusie - Policy's
S1-1_12	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Diversiteit en inclusie - Strategische doelstellingen
S1-1_13	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Diversiteit en inclusie - Policy's
S1-1_14-22	Rapportage-eis niet verplicht

Processen om de eigen medewerkers betrokken te houden

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-2_01-04	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Processen om de eigen medewerkers betrokken te houden
S1-2_05	Niet van toepassing want Proximus heeft geen overeenkomsten met werknemersvertegenwoordigers.
S1-2_06	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Processen om de eigen medewerkers betrokken te houden
S1-2_07	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Diversiteit en inclusie - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
S1-2_08	Niet van toepassing
S1-2_09-15	Rapportage-eis niet verplicht

Processen: herstellen van impacten

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-3_01	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Evenwicht tussen werk en privé en welzijn - Processen om negatieve impacts te herstellen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Gezondheid en veiligheid van de medewerkers - Processen om negatieve impacts te herstellen
S1-3_02	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Actieplan - Klachtenmechanismen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Processen om de eigen medewerkers betrokken te houden
S1-3_03-04	Rapportage-eis niet verplicht
S1-3_05	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Klachtenmechanismen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Processen om de eigen medewerkers betrokken te houden

S1-3_06	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Klachtenmechanismen
S1-3_07	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Klachtenmechanismen Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Prestaties - Indicatoren van bedrijfscultuur
S1-3_08-09	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Klachtenmechanismen
S1-3_10	Niet van toepassing
S1-3_11	Rapportage-eis niet verplicht

Actieplannen en middelen om de materiële impacts, risico's en opportuniteiten met betrekking tot de medewerkers van Proximus te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1.MDR-A_01-05	Binnen het materiële topic-hoofdstuk
S1.MDR-A_06-07	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - De duurzaamheidsstrategie van Proximus - Financiële middelen toegewezen aan het actieplan voor duurzaamheid De link met de geconsolideerde jaarrekening is nog niet beschikbaar.
S1.MDR-A_08	Rapportage-eis niet verplicht
S1.MDR-A_09-12	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - De duurzaamheidsstrategie van Proximus - Financiële middelen toegewezen aan het actieplan voor duurzaamheid De link met de geconsolideerde jaarrekening is nog niet beschikbaar.

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen acties heeft ondernomen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1.MDR-A_13	Niet van toepassing
S1.MDR-A_14	Rapportage-eis niet verplicht

Acties ondernemen op impacts

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-4_01-04	In elke rubriek over de materiële thema's
S1-4_05	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Governance
S1-4_06-07	In elke rubriek over de materiële thema's
S1-4_08	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Evenwicht tussen werk en privé en welzijn - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Gezondheid en veiligheid van de medewerkers - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Diversiteit en inclusie - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van de medewerkers - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
S1-4_09	Rubrieken 'Middelen en verantwoordelijkheden' in de rubrieken over de materiële thema's
S1-4_10-18	Rapportage-eis niet verplicht
S1-4_19	Niet van toepassing
S1-4_20	Rapportage-eis niet verplicht

Doelstellingen vastgesteld om materiële impacts, risico's en opportuniteiten met betrekking tot de medewerkers van Proximus te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1.MDR-T_01-13	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Gezondheid en veiligheid van de medewerkers - Strategische doelstellingen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Diversiteit en inclusie - Strategische doelstellingen

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen doelstellingen heeft vastgelegd

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1.MDR-T_14-15	Rapportage-eis niet verplicht
S1.MDR-T_16-19	In het hoofdstuk over het materiële thema

Doelstellingen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-5_01-03	Niet van toepassing
S1-5_04-06	Rapportage-eis niet verplicht

Informatie voor de indicatoren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1.MDR-M_01-02	Rubriek 'Prestaties' van elk hoofdstuk over de materiële thema's
S1.MDR-M_03	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Basis van de voorbereiding - Methodologieën en veronderstellingen - Onze prioriteiten

Kenmerken van de werknemers

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-6_01	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties
S1-6_02-03	Niet van toepassing
S1-6_04	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties
S1-6_05-06	Niet van toepassing
S1-6_07	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties
S1-6_08	Niet van toepassing
S1-6_09-10	Niet van toepassing
S1-6_11-16	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties
S1-6_17	Geconsolideerde jaarrekening - Bijlage 1: Informatie over de onderneming
S1-6_18-20	Rapportage-eis niet verplicht

Kenmerken van de niet-medewerkers

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-7_01-10	De gefaseerde invoeringsbepaling wordt toegepast en zal in 2025 worden gerapporteerd.

Collectieve onderhandelingen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-8_01	Duurzaamheidsverslag - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties Gefaseerde invoeringsbepaling toegepast voor niet-EER-landen.
S1-8_02	Duurzaamheidsverslag - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties Gefaseerde invoeringsbepaling toegepast voor niet-EER-landen.
S1-8_03	Gefaseerde invoeringsbepaling toegepast voor niet-EER-landen en zal in 2025 worden gerapporteerd.
S1-8_04-05	Rapportage-eis niet verplicht
S1-8_06	Duurzaamheidsverslag - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties Gefaseerde invoeringsbepaling toegepast voor niet-EER-landen.
S1-8_07	Duurzaamheidsverslag - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties Gefaseerde invoeringsbepaling toegepast voor niet-EER-landen.
S1-8_08	De gefaseerde invoeringsbepaling wordt toegepast en zal in 2025 worden gerapporteerd.

Diversiteitsindicatoren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-9_01-06	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Diversiteit en inclusie - Prestaties

Eerlijke lonen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-10_01	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties
S1-10_02-03	Niet van toepassing
S1-10_04	Rapportage-eis niet verplicht

Sociale bescherming

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-11_01-09	De gefaseerde invoeringsbepaling wordt toegepast en zal in 2025 worden gerapporteerd.

Personen met een beperking

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-12_01	De gefaseerde invoeringsbepaling wordt toegepast en zal in 2025 worden gerapporteerd.
S1-12_02	Rapportage-eis niet verplicht
S1-12_03	De gefaseerde invoeringsbepaling wordt toegepast en zal in 2025 worden gerapporteerd.

Opleiding en vaardigheden

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-13_01-04	De gefaseerde invoeringsbepaling wordt toegepast en zal in 2025 worden gerapporteerd.
S1-13_05-07	Rapportage-eis niet verplicht

Veiligheid en gezondheid

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-14_01-05	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Gezondheid en veiligheid van de medewerkers - Prestaties
S1-14_06-07	De gefaseerde invoeringsbepaling wordt toegepast en zal in 2025 worden gerapporteerd.
S1-14_08-12	Rapportage-eis niet verplicht

Werk-privébalans

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-15_01-04	De gefaseerde invoeringsbepaling wordt toegepast en zal in 2025 worden gerapporteerd.

Beloningsindicatoren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-16_01-03	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties
S1-16_04-07	Rapportage-eis niet verplicht

Incidenten op het gebied van mensenrechten

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S1-17_01-02	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Diversiteit en inclusie - Prestaties
S1-17_03	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties
S1-17_04	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Klachtenmechanismen
S1-17_05-06	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Diversiteit en inclusie - Prestaties
S1-17_07	Niet van toepassing
S1-17_08-11	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties
S1-17_12	Niet van toepassing want geen enkel incident in verband met de mensenrechten en er daarom geen boetes, sancties of vergoedingen zijn
S1-17_13-14	Rapportage-eis niet verplicht

ESRS S2 - Mensenrechten in de waardeketen

Materiële impacts, risico's en opportuniteiten en hun interactie met de strategie en het bedrijfsmodel

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S2.SBM-2_01-03	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid
S2.SBM-3_01-03	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Context
S2.SBM-3_04	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Acties om negatieve impacts te herstellen - Identificatie van risico's
S2.SBM-3_05	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Impacts, risico's en opportuniteiten
S2.SBM-3_06	Niet van toepassing want geen enkele positieve impact werd geïdentificeerd
S2.SBM-3_07	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Impacts, risico's en opportuniteiten
S2.SBM-3_08	Niet van toepassing
S2.SBM-3_09	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Impacts, risico's en opportuniteiten

Beleid om materiële impacts, risico's en opportuniteiten met betrekking tot werknemers in de waardeketen te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S2.MDR-P_01-06	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Policy's

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen policy's heeft

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S2.MDR-P_07	Niet van toepassing
S2.MDR-P_08	Vrijwillige rapportage-eis

Policy's

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S2-1_01-02	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Policy's
S2-1_03	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid - Leveranciers en medewerkers in de waardeketen
S2-1_04-06	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Policy's
S2-1_07	Rapportage-eis niet verplicht
S2-1_08	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Policy's
S2-1_09	Nog niet opgevolgd voor de Proximus Groep.
S2-1_10-11	Rapportage-eis niet verplicht

Processen: engagement van de werknemers in de waardeketen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S2-2_01-07	Niet van toepassing
S2-2_08	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid - Leveranciers en medewerkers in de waardeketen
S2-2_09	Rapportage-eis niet verplicht

Processen: herstellen van de impact

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S2-3_01-03	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Acties om negatieve impacts te herstellen
S2-3_04	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Klachtenmechanismen
S2-3_05	Wordt niet opgevolgd voor de Proximus Groep
S2-3_06	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Klachtenmechanismen
S2-3_07	Niet van toepassing aangezien er geen kanalen zijn om bekommernissen te uiten
S2-3_08-12	Rapportage-eis niet verplicht

Actieplannen en middelen om de materiële impacts, risico's en opportuniteiten van Proximus met betrekking tot werknemers in de waardeketen te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S2.MDR-A_01-05	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Acties om negatieve impacts te herstellen
S2.MDR-A_06-07	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Middelen en verantwoordelijkheden
S2.MDR-A_08	Rapportage-eis niet verplicht
S2.MDR-A_09-12	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - De duurzaamheidsstrategie van Proximus - Financiële middelen toegewezen aan het actieplan voor duurzaamheid De link met het geconsolideerde financiële verslag is nog niet beschikbaar.

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen actie heeft ondernomen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S2.MDR-A_13	Niet van toepassing
S2.MDR-A_14	Vrijwillige rapportage-eis

Actie ondernemen op impact

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S2-4_01-03	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Acties om negatieve impacts te herstellen
S2-4_04	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Prestaties
S2-4_05-08	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Acties om negatieve impacts te herstellen
S2-4_09	Niet van toepassing want geen enkele opportuniteit werd geïdentificeerd.
S2-4_10	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Acties om negatieve impacts te herstellen
S2-4_11	Nog niet opgevolgd voor de Proximus Groep.
S2-4_12	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Middelen en verantwoordelijkheden
S2-4_13-18	Rapportage-eis niet verplicht

Doelstellingen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S2-5_01-03	Niet van toepassing door het ontbreken van meetbare objectieven
S2-5_04-06	Rapportage-eis niet verplicht

Doelstellingen vastgesteld om de materiële impacts, risico's en opportuniteiten met betrekking tot werknemers in de waardeketen te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S2.MDR-T_01-13	Niet van toepassing door het ontbreken van meetbare doelstellingen

Informatie te rapporteren indien Proximus geen doelstellingen heeft vastgelegd

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S2.MDR-T_14-15	Rapportage-eis niet verplicht
S2.MDR-T_16	Duurzaamheidsrapport - Sociale informatie - Mensenrechten in onze waardeketen - Strategische objectieven
S2.MDR-T_17-19	Duurzaamheidsrapport - Sociale informatie - Mensenrechten in onze waardeketen - Prestaties

Informatie voor de indicatoren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S2.MDR-M_01-02	Duurzaamheidsrapport - Sociale informatie - Mensenrechten in onze waardeketen - Prestaties
S2.MDR-M_03	Duurzaamheidsrapport - Algemene informatie - Basis van de voorbereiding - Methodologieën en veronderstellingen - Onze prioriteiten

ESRS S3 - Lokale gemeenschappen**Materiële impacts, risico's en opportuniteiten en hun interactie met de strategie en het bedrijfsmodel**

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S3.SBM-2_01-03	Duurzaamheidsrapport - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid
S3.SBM-3_01-03	Duurzaamheidsrapport - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Context
S3.SBM-3_04	Duurzaamheidsrapport - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Impacts, risico's en opportuniteiten
S3.SBM-3_05	Niet van toepassing, want er werd geen positieve impact vastgesteld
S3.SBM-3_06	Duurzaamheidsrapport - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Impacts, risico's en opportuniteiten
S3.SBM-3_07	Niet van toepassing
S3.SBM-3_08	Duurzaamheidsrapport - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Impacts, risico's en opportuniteiten

Policy's voor het beheren van materiële impacts, risico's en kansen met betrekking tot lokale gemeenschappen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S3.MDR-P_01-06	Duurzaamheidsrapport - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Policy's

Informatie te rapporteren indien Proximus geen doelstellingen heeft vastgelegd

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S3.MDR-P_07	Niet van toepassing
S3.MDR-P_08	Vrijwillige rapportage-eis

Policy's

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S3-1_01	Niet van toepassing
S3-1_02	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Policy's
S3-1_03	Niet van toepassing
S3-1_04	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Processen om de lokale gemeenschap te betrekken
S3-1_05-07	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Policy's
S3-1_08-09	Rapportage-eis niet verplicht

Processen: overleg met lokale gemeenschappen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S3-2_01-03	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Processen om de lokale gemeenschap te betrekken
S3-2_04	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Middelen en verantwoordelijkheden
S3-2_05	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid - Maatschappij in het algemeen
S3-2_06-08	Niet van toepassing
S3-2_09	Rapportage-eis niet verplicht

Processen: negatieve impact herstellen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S3-3_10	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Processen om negatieve impacts te herstellen
S3-3_11-12	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Kanalen voor bekommernissen van de lokale gemeenschappen
S3-3_13	Nog niet opgevolgd voor de Proximus Groep
S3-3_14	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Acties om de communicatie te verbeteren en bekommernissen van lokale overheden aan te pakken
S3-3_15	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Processen om negatieve impacts te herstellen
S3-3_16	Niet van toepassing
S3-3_17-21	Rapportage-eis niet verplicht

Actieplannen en middelen om de materiële impacts, risico's en opportuniteiten van Proximus met betrekking tot lokale gemeenschappen te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S3.MDR-A_01-07	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Processen om negatieve impacts te herstellen
S3.MDR-A_08	Rapportage-eis niet verplicht
S3.MDR-A_09-12	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Processen om negatieve impacts te herstellen

Actie ondernemen om de negatieve impacts te herstellen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S3-4_01-06	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Processen om negatieve impacts te herstellen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Acties om de communicatie te verbeteren en bekommernissen van lokale overheden aan te pakken Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Acties om bekommernissen over potentiële gezondheids- en veiligheidseffecten met betrekking tot elektromagnetische straling aan te pakken
S3-4_07	Niet beschikbaar
S3-4_08-10	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Processen om negatieve impacts te herstellen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Acties om de communicatie te verbeteren en bekommernissen van lokale overheden aan te pakken Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Acties om bekommernissen over potentiële gezondheids- en veiligheidseffecten met betrekking tot elektromagnetische straling aan te pakken
S3-4_11	Nog niet opgevolgd voor de Proximus Groep.
S3-4_12	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Middelen en verantwoordelijkheden
S3-4_13-19	Rapportage-eis niet verplicht

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen actie heeft ondernomen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S3.MDR-A_13	Niet van toepassing
S3.MDR-A_14	Rapportage-eis niet verplicht

Doelstellingen voor het beheren van materiële impacts, risico's en opportuniteiten met betrekking tot lokale gemeenschappen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S3.MDR-T_01-13	Niet van toepassing want er zijn nog geen meetbare objectieven

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen doelstellingen heeft vastgelegd

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S3.MDR-T_14-15	Rapportage-eis niet verplicht
S3.MDR-T_16-19	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Acties om de communicatie te verbeteren en bekommernissen van lokale overheden aan te pakken

Informatie voor de indicatoren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S3.MDR-M_01-03	Niet van toepassing

Doelstellingen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S3-5_01-03	Niet van toepassing
S3-5_04-06	Rapportage-eis niet verplicht

ESRS S4 - Consumenten en eindgebruikers

Materiële impacts, risico's en opportuniteiten en hun interactie met de strategie en het bedrijfsmodel

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S4.SBM-3_01-03	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Context Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Context Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Context
S4.SBM-3_04	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Impacts, risico's en opportuniteiten Niet van toepassing voor cybersecurity Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Impacts, risico's en opportuniteiten
S4.SBM-3_05	Niet van toepassing voor gegevensbescherming Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
S4.SBM-3_06	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Impacts, risico's en opportuniteiten Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Impacts, risico's en opportuniteiten Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Impacts, risico's en opportuniteiten
S4.SBM-3_07	Niet van toepassing voor gegevensbescherming en voor cybersecurity Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Impacts, risico's en opportuniteiten
S4.SBM-3_08	Niet van toepassing voor gegevensbescherming, voor cybersecurity en voor digitale inclusie

Policy's voor het beheren van materiële impacts, risico's en opportuniteiten met betrekking tot consumenten en eindgebruikers

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S4.MDR-P_01-06	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Policy's Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Policy's Niet van toepassing voor digitale inclusie

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen policy's heeft

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S4.MDR-P_07	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Policy's
S4.MDR-P_08	Rapportage-eis niet verplicht

Policy's

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S4-1_01	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Policy's Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Policy's Niet van toepassing voor digitale inclusie
S4-1_02	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Policy's Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Policy's
S4-1_03	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Policy's

S4-1_04	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid - Klanten
S4-1_05	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Policy's
S4-1_06	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Policy's Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Policy's
S4-1_07	Nog niet beschikbaar
S4-1_08-09	Rapportage-eis niet verplicht

Processen om consumenten en eindgebruikers te betrekken

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S4-2_01	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om consumenten en eindgebruikers te betrekken Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid - Klanten Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Acties om de impacts tegen te gaan
S4-2_02	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om consumenten en eindgebruikers te betrekken Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Samenwerking met partners Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Bewustmaking van onze medewerkers en klanten en de samenleving in het algemeen Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid - Klanten Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Acties om de impacts tegen te gaan
S4-2_03	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om consumenten en eindgebruikers te betrekken Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid - Klanten Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Acties om de impacts tegen te gaan
S4-2_04	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om consumenten en eindgebruikers te betrekken Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid - Klanten
S4-2_05	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om consumenten en eindgebruikers te betrekken Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid - Klanten Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Prestaties
S4-2_06	Niet van toepassing voor gegevensbescherming en voor cybersecurity. Nog niet beschikbaar voor digitale inclusie.
S4-2_07	Niet van toepassing voor gegevensbescherming, voor cybersecurity en voor digitale inclusie
S4-2_08-09	Rapportage-eis niet verplicht

Processen om negatieve impacts te herstellen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S4-3_01	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om negatieve impacts te herstellen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
S4-3_02-03	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om consumenten en eindgebruikers te betrekken Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid - Klanten

S4-3_04-05	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om consumenten en eindgebruikers te betrekken Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Stakeholderbetrokkenheid - Klanten
S4-3_06	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om consumenten en eindgebruikers te betrekken Niet van toepassing voor cybersecurity Nog niet beschikbaar voor digitale inclusie
S4-3_07	Niet van toepassing voor gegevensbescherming, voor cybersecurity en voor digitale inclusie
S4-3_08-13	Rapportage-eis niet verplicht

Actieplannen en middelen om de materiële impacts, risico's en opportuniteiten van Proximus met betrekking tot consumenten en eindgebruikers te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S4.MDR-A_01-05	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om negatieve impacts te herstellen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
S4.MDR-A_06-07	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - De duurzaamheidsstrategie van Proximus - Financiële middelen toegewezen aan het actieplan voor duurzaamheid De link met de geconsolideerde jaarrekening is nog niet beschikbaar Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Corporate Cyber Security Program
S4.MDR-A_08	Rapportage-eis niet verplicht
S4.MDR-A_09-10	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - De duurzaamheidsstrategie van Proximus - Financiële middelen toegewezen aan het actieplan voor duurzaamheid De link met de geconsolideerde jaarrekening is nog niet beschikbaar Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Corporate Cyber Security Program
S4.MDR-A_11-12	Niet van toepassing

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen actieplannen heeft

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S4.MDR-A_13	Niet van toepassing
S4.MDR-A_14	Rapportage-eis niet verplicht

Actie ondernemen i.v.m. negatieve impacts

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S4-4_01	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om negatieve impacts te herstellen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
S4-4_02	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om negatieve impacts te herstellen Niet van toepassing voor cybersecurity en voor digitale inclusie
S4-4_03	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om negatieve impacts te herstellen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan

S4-4_04	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om negatieve impacts te herstellen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Prestaties Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Prestaties
S4-4_05	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om negatieve impacts te herstellen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Middelen en verantwoordelijkheden Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Middelen en verantwoordelijkheden
S4-4_06	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om negatieve impacts te herstellen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Prestaties
S4-4_07	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om negatieve impacts te herstellen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
S4-4_08-09	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om negatieve impacts te herstellen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan Niet van toepassing voor digitale inclusie
S4-4_10	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Processen om negatieve impacts te herstellen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
S4-4_11	Nog niet opgevolgd voor de Proximus Groep.
S4-4_12	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Middelen en verantwoordelijkheden Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Middelen en verantwoordelijkheden Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Middelen en verantwoordelijkheden
S4-4_13-19	Rapportage-eis niet verplicht

Doelstellingen vastgesteld voor het beheren van materiële impacts, risico's en opportuniteiten met betrekking tot consumenten en eindgebruikers

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S4.MDR-T_01-13	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Gegevensbescherming - Strategische doelstellingen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Strategische doelstellingen Niet van toepassing voor gegevensbescherming

Informatie die gerapporteerd moet worden als Proximus geen doelstellingen heeft

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S4.MDR-T_14-15	Rapportage-eis niet verplicht
S4.MDR-T_16-19	Niet van toepassing op gegevensbescherming en cybersecurity. Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Prestaties

Doelstellingen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S4-5_01-03	Niet van toepassing voor gegevensbescherming, cybersecurity en digitale inclusie.
S4-5_04-06	Rapportage-eis niet verplicht

Informatie die gerapporteerd moet worden voor parameters

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
S4.MDR-M_01-02	Niet van toepassing voor gegevensbescherming Duurzaamheidsrapport - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Prestaties Duurzaamheidsrapport - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Digitale inclusie - Prestaties
S4.MDR-M_03	Duurzaamheidsrapport - Algemene informatie - Basis van de voorbereiding - Methodologieën en veronderstellingen - Onze focus

Specifiek onderwerp voor de onderneming - Technologie en innovatie**Minimale rapporteringsvereiste**

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
MDR-P	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Technologie en innovatie - Policy's
MDR-A	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Technologie en innovatie - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
MDR-T	Niet van toepassing want er zijn nog geen meetbare doelstellingen
MDR-M	Niet van toepassing want er zijn nog geen meetbare doelstellingen

Policy's voor het beheren van materiële impacts, risico's en opportuniteiten met betrekking tot consumenten en eindgebruikers

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
MDR-P_01-06	Niet van toepassing

Informatie te rapporteren indien Proximus geen policy's heeft

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
MDR-P_07-08	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Technologie en innovatie - Policy's

Actieplannen en middelen om de materiële impacts, risico's en opportuniteiten met betrekking tot het specifieke onderwerp van de onderneming te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
MDR-A_01-12	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Technologie en innovatie - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen actie heeft ondernomen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
MDR-A_13-14	Niet van toepassing

Doelstellingen vastgesteld om materiële impacts, risico's en opportuniteiten met betrekking tot het specifieke onderwerp van de entiteit te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
MDR-T_01-13	Niet van toepassing want er zijn nog geen meetbare doelstellingen

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen doelstellingen heeft

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
MDR-T_14-19	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Technologie en innovatie - Strategische doelstellingen

Informatie voor de indicatoren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
MDR-M_01-03	Niet van toepassing

ESRS G1 - Zakelijk gedrag

De rol van de administratieve, toezichthoudende en beheersorganen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
G1.GOV-1_01	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Middelen en verantwoordelijkheden
G1.GOV-1_02	Overzicht van de Proximus Groep - Overzicht governance

Policy's om de materiële impacts, risico's en opportuniteiten van Proximus met betrekking tot bedrijfsvoering en bedrijfscultuur te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
G1.MDR-P_01-06	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Policy's

Bedrijfscultuur

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
G1-1_01	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Policy's
G1-1_02	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
G1-1_03-04	Niet van toepassing
G1-1_05	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
G1-1_06-07	Niet van toepassing
G1-1_08	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
G1-1_09	Niet van toepassing
G1-1_10-11	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
G1-1_12	Rapportage-eis niet verplicht

Beheer van relaties met de leveranciers

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
G1-2_01-03	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Policy's

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen policy's heeft

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
G1.MDR-P_07	Niet van toepassing
G1.MDR-P_08	Rapportage-eis niet verplicht

Opsporing van corruptie en omkoping

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
G1-3_01-03	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Enquêtes
G1-3_04	Niet van toepassing
G1-3_05	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Policy's
G1-3_06-08	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Verplichte e-learning's
G1-3_09	Rapportage-eis niet verplicht

Actieplannen en middelen om de materiële impacts, risico's en opportuniteiten van Proximus met betrekking tot corruptie en omkoping te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
G1.MDR-A_01-07	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
G1.MDR-A_08	Rapportage-eis niet verplicht
G1.MDR-A_09-12	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan

Incidenten van corruptie en omkoping

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
G1-4_01-02	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Gedrag in de bedrijfscontext - Prestaties
G1-4_03-08	Rapportage-eis niet verplicht

Politieke lobbyactiviteiten

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
G1-5_01	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Politieke invloed en lobbyactiviteiten - Middelen en verantwoordelijkheden
G1-5_02	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Politieke invloed en lobbyactiviteiten - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan
G1-5_03	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Politieke invloed en lobbyactiviteiten - Policy's
G1-5_04-05	Rapportage-eis niet verplicht
G1-5_06	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Politieke invloed en lobbyactiviteiten - Policy's

G1-5_07	Niet van toepassing
G1-5_08	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Politieke invloed en lobbyactiviteiten - Policy's
G1-5_09	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Politieke invloed en lobbyactiviteiten - Acties nemen om negatieve impacts tegen te gaan - Belangenbehartiging
G1-5_10	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Politieke invloed en lobbyactiviteiten - Middelen en verantwoordelijkheden
G1-5_11	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Politieke invloed en lobbyactiviteiten - Policy's
G1-5_12	Rapportage-eis niet verplicht

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen actie heeft ondernomen

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
G1.MDR-A_13	Niet van toepassing
G1.MDR-A_14	Rapportage-eis niet verplicht

Betalingspraktijken

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
G1-6_01-05	Duurzaamheidsverslag - Governance informatie - Zakelijk gedrag - Prestaties - Beheer van de toeleveringsketen

Doelstellingen vastgesteld om materiële impacts, risico's en opportuniteiten met betrekking tot zakelijk gedrag te beheren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
G1.MDR-T_01-13	Duurzaamheidsverslag - Governance informatie - Zakelijk gedrag - Strategische doelstellingen

Informatie die gerapporteerd moeten worden als Proximus geen doelstellingen heeft

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
G1.MDR-T_14-19	Niet van toepassing

Informatie voor de indicatoren

ID	Plaats in het geïntegreerd jaarverslag
G1.MDR-M_01-03	Duurzaamheidsrapport - Governance informatie - Zakelijk gedrag - Prestaties

Appendix B

Datapunten uit andere EU wetgeving

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de datapunten die uit andere EU-wetgeving voortkomen, zoals vermeld in ESRS 2 Appendix B. De tabel geeft aan waar deze datapunten in het Geïntegreerd Jaarverslag 2024 van de Proximus Groep te vinden zijn en identificeert welke datapunten als 'niet-materieel' worden beoordeeld.

Rapportage-eis	SFDR ¹ + Pijler 3 + Benchmark + Klimaatwet	Plaats in het Jaarverslag 2024
GOV-1_06-07	SFDR + Benchmark	Corporate governance verklaring - Raad van Bestuur
GOV-4_01	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Algemene informatie - Gehanteerde grondslagen
SBM-1_09-20	SFDR + Pijler 3 + Benchmark	Niet van toepassing
E1-1_01	Klimaatwet	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Proximus klimaattransitieplan
E1-1_12	Pijler 3 + Benchmark	Niet van toepassing
E1-4_03	SFDR + Pijler 3 + Benchmark	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Proximus klimaattransitieplan - Onze visie
E1-4_04-05	SFDR + Pijler 3 + Benchmark	Niet van toepassing
E1-4_06-07	SFDR + Pijler 3 + Benchmark	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Proximus klimaattransitieplan
E1-4_08-11	SFDR + Pijler 3 + Benchmark	Niet van toepassing
E1-4_12-13	SFDR + Pijler 3 + Benchmark	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Proximus klimaattransitieplan - Onze visie
E1-4_14	SFDR + Pijler 3 + Benchmark	Niet van toepassing
E1-4_15-16	SFDR + Pijler 3 + Benchmark	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Proximus klimaattransitieplan - Onze visie
E1-4_17	SFDR + Pijler 3 + Benchmark	Niet van toepassing
E1-5_01-08	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Energie
E1-5_10-14	SFDR	Niet van toepassing
E1-5_18-21	SFDR	Niet van toepassing
E1-6_12-13	SFDR + Pijler 3 + Benchmark	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Broeikasgasemissies
E1-6_30-32	SFDR + Pijler 3 + Benchmark	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties - Broeikasgasemissies
E1-7_01-02	Klimaatwet	Niet van toepassing
E1-9_01-04	Benchmark	De gefaseerde invoeringsregeling wordt toegepast. Wordt in 2025 gerapporteerd.
E1-9_05	Pijler 3	De gefaseerde invoeringsregeling wordt toegepast. Wordt in 2025 gerapporteerd.
E1-9_17	Pijler 3	De gefaseerde invoeringsregeling wordt toegepast. Wordt in 2025 gerapporteerd.

1 SFDR: Sustainable Finance Disclosure Regulation

E1-9_41-44	Benchmark	De gefaseerde invoeringsregeling wordt toegepast. Wordt in 2025 gerapporteerd.
E5-5_10-11	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Circulaire economie en afval - Prestaties - Afval
E5-5_15-16	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Circulaire economie en afval - Prestaties - Afval
S1.SBM-3_07-10	SFDR	Niet van toepassing
S1-1_03-06	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Policy's
S1-1_07	Benchmark	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Policy's
S1-1_08-09	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Policy's
S1-3_05	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Zakelijk gedrag - Acties nemen om impact tegen te gaan - Klachtenmechanismen Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Processen om de eigen medewerkers betrokken te houden
S1-14_02-05	SFDR + Benchmark	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Gezondheid & veiligheid medewerkers - Prestaties
S1-14_07	SFDR	De gefaseerde invoeringsregeling wordt toegepast. Wordt in 2025 gerapporteerd.
S1-16_01	SFDR + Benchmark	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties
S1-16_02	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties
S1-17_01	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Diversiteit en inclusie - Prestaties
S1-17_08-10	SFDR + Benchmark	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Onze medewerkers - Arbeidsrechten, eerlijke verloning en sociale dialoog - Prestaties
S2.SBM-3_04	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Acties om negatieve impacts te herstellen - Risico-identificatie
S2-1_01-06	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Policy's
S2-1_07	SFDR	Rapportage-eis niet verplicht
S2-1_08	Benchmark	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Mensenrechten binnen onze waardeketen - Policy's
S2-1_09	SFDR + Benchmark	Nog niet opgevolgd voor de Proximus Groep.
S2-4_11	SFDR	Nog niet opgevolgd voor de Proximus Groep.
S3-1_02	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie- Lokale gemeenschappen - Policy's
S3-1_03	SFDR	Niet van toepassing
S3-1_04	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Lokale gemeenschappen - Processen om de lokale gemeenschap te betrekken
S3-1_05	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie- Lokale gemeenschappen - Policy's
S3-1_06-07	SFDR + Benchmark	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie- Lokale gemeenschappen - Policy's
S3-4_11	SFDR	Nog niet opgevolgd voor de Proximus Groep.
S4-1_02	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie - Consumenten en eindgebruikers - Databeveiliging - Policy's Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Zakelijk gedrag - Policy's
S4-1_03	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Zakelijk gedrag - Policy's
S4-1_04	SFDR	Duurzaamheidsverslag - General information - Stakeholderbetrokkenheid - Klanten

S4-1_05	SFDR	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Zakelijk gedrag - Policy's
S4-1_06	SFDR + Benchmark	Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie- Consumenten en eindgebruikers - Databeveiliging - Policy's Duurzaamheidsverslag - Sociale informatie- Consumenten en eindgebruikers - Cybersecurity - Policy's
S4-1_07	SFDR + Benchmark	Nog niet opgevolgd voor de Proximus Groep.
S4-4_11	SFDR	Nog niet opgevolgd voor de Proximus Groep.
G1-1_03-04	SFDR	Niet van toepassing
G1-1_06-07	SFDR	Niet van toepassing
G1-4_01-02	SFDR + Benchmark	Duurzaamheidsverslag - Governance-informatie - Zakelijk gedrag - Prestaties
G1-4_03	SFDR	Openbaarmaking niet verplicht

Tabel van de Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

Governance

Toelichten hoe de onderneming omgaat met klimaatrisico's en -kansen.

Aanbevelingen	Referenties
Beschrijven hoe de Raad toezicht houdt op de klimaatrisico's en -kansen.	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Middelen en verantwoordelijkheden
Beschrijven van de rol van het management bij het evalueren en beheren van de klimaatrisico's en -kansen.	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Middelen en verantwoordelijkheden

Strategie

Toelichten wat de actuele en potentiële impact is van klimaatrisico's en -opportuniteiten op de activiteiten, strategie en financiële planning van de onderneming, indien dergelijke informatie relevant is.

Aanbevelingen	Referenties
De klimaatrisico's en -kansen beschrijven die de onderneming heeft geïdentificeerd voor de korte, middellange en lange termijn.	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Onze impacts, risico's en opportuniteiten - Risico's van de klimaatverandering
De impact beschrijven van de klimaatrisico's en -kansen op de activiteiten, strategie en financiële planning van de onderneming.	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Strategische doelstellingen
Beschrijven in hoeverre de strategie van de onderneming veerkrachtig is, rekening houdend met verschillende klimaatscenario's.	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan

Risicobeheer

Toelichten hoe de onderneming klimaatrisico's identificeert, evalueert en beheert.

Aanbevelingen	Referenties
De processen beschrijven die de onderneming gebruikt om klimaatrisico's te identificeren en te evalueren.	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Onze impacts, risico's en opportuniteiten - Risico's van de klimaatverandering - Methodologie voor de identificatie van klimaatrisico's
De processen beschrijven die de onderneming gebruikt om de klimaatrisico's te beheren.	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Klimaattransitieplan
Beschrijven hoe de processen voor het identificeren, evalueren en beheren van de klimaatrisico's zijn geïntegreerd in het globale risicobeheer van de onderneming.	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Onze impacts, risico's en opportuniteiten - Risico's van de klimaatverandering - Methodologie voor de identificatie van klimaatrisico's

Parameters en doelstellingen

Toelichten welke parameters en doelstellingen worden gebruikt om materiële klimaatrisico's en -opportuniteiten te evalueren en te beheren, indien dergelijke informatie relevant is.

Aanbevelingen	Referenties
Toelichten welke parameters de onderneming gebruikt om klimaatrisico's en -kansen te evalueren.	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties
Scope 1, scope 2 en, indien van toepassing, scope 3 uitstoot van broeikasgassen (BKG) en de daaraan verbonden risico's toelichten.	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties
De doelstellingen beschrijven die de onderneming hanteert om de klimaatrisico's en -kansen, alsook de prestaties ten opzichte van de doelstellingen te beheren.	Duurzaamheidsverslag - Milieu-informatie - Klimaatverandering - Klimaatmitigatie en energie - Prestaties

Bijdrage aan de SDG's

Proximus staat achter de tien beginselen van het Global Compact van de Verenigde Naties en zet zich al jaren in om de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals of SDG's) te bevorderen.

In 2022 hebben we een gedetailleerde analyse uitgevoerd om onze bijdrage aan de SDG's beter te definiëren. We hebben ons bedrijfsmodel en onze duurzaamheidsstrategie afgestemd op de SDG's om de focus en duidelijkheid te verbeteren.

Beschrijving SDG	Subdoelstelling SDG	Subdoelstelling SDG	Subdoel- stelling SDG	Doel van de bijdrage	Link naar materieële thema's
 Verzeker gelijke toegang tot kwaliteitsvol onderwijs en bevorder levenslang leren voor iedereen	4.4 Tegen 2030 het aantal jongeren en volwassenen met relevante vaardigheden, met inbegrip van technische en beroepsvaardigheden, voor tewerkstelling, degelijke jobs en ondernemerschap aanzienlijk opdrijven	Ontwikkeling van de medewerkers: Een brede waaier van opleidingsprogramma's en cursussen via onze Proximus Academy Aantrekkelijk aanbod van ontwikkelingsprogramma's inzake leiderschap. Specifieke ondersteuning voor 50+-medewerkers, Experience@Work-programma .. Voortdurende bijscholing van onze medewerkers op het terrein en medewerkers met rechtstreeks klantencontact. 49,56 miljoen EUR geïnvesteerd in bijscholing en omscholing van medewerkers. 82% van de medewerkers heeft 5 opleidingsdagen of meer gevolgd.	Matig	De positieve impact vergroten	Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van medewerkers
		Werken aan capaciteiten: Ondersteuning van Bednet en ClassContact, twee verenigingen die het voor langdurig zieke kinderen mogelijk maken thuis of in het ziekenhuis les te blijven volgen. Academic Connect: eind 2024 367 scholen aangesloten op het gigabitnetwerk van Proximus. Experts van Proximus Ada geven initiaties cybersecurity aan Brusselaars en inspiratiesessies over AI aan middelbare scholieren.	Matig	De positieve impact vergroten	Digitale inclusie: toegang, betaalbaarheid en vaardigheden
		Tewerkstelling: 19 pas afgestudeerde masterstudenten aangeworven in het kader van ons Proximus Graduate Program, en ongeveer 70 stagiairs. Stichtend partner van Technobel en partnerschappen met MolenGeek en Campus19 met als resultaat 1.710 werkzoekenden opgeleid via MolenGeek, Campus19 en Technobel.	Matig	De positieve impact vergroten	Bijscholing, omscholing en inzetbaarheid van medewerkers Digitale inclusie: toegang, betaalbaarheid en vaardigheden
 Bereik gendergelijkheid en empowerment voor alle vrouwen en meisjes	5.1 Een einde maken aan alle vormen van discriminatie jegens vrouwen en meisjes, overal	Gelijke verloning van vrouwen en mannen: Proximus respecteert het principe van gelijk loon. Sinds 2021 wordt een beoordeling van de gelijke verloning van mannen en vrouwen uitgevoerd, waaruit blijkt dat het verschil tussen vrouwelijke en mannelijke medewerkers niet te wijten is aan een verschillend loonbeleid, maar aan het feit dat vrouwen in vergelijking met mannen meer deeltijds dan voltijds werken. Proximus is proactief bezig met een uitgebreidere analyse van billijke verloning (pay equity check) als voorbereiding op de komende EU-richtlijn over loontransparantie.	Matig	De positieve impact vergroten	Diversiteit en inclusie Arbeidsrechten, eerlijke lonen en sociale dialoog
		Ouderschapsverlof en kinderopvang: Proximus biedt voorwaarden om de verschillende aspecten van het beroeps- en privéleven van zijn medewerkers tijdens hun verschillende levensfasen met elkaar te verzoenen: ouderschapsverlof, thuiswerken, deeltijds werken, thuisopvang van zieke kinderen, tegemoetkoming in de kosten voor kinderopvang, overgangstoelage, studiebeurs, kindervakanties, Kids' Days, ondersteuning door social consultants in geval van een moeilijke privésituatie.	Matig	De positieve impact vergroten	Diversiteit en inclusie Evenwicht tussen werk en privé en welzijn Arbeidsrechten, eerlijke lonen en sociale dialoog
		Intimidatie op de werkplek: Proximus heeft een policy inzake diversiteit en gelijke kansen, die van toepassing is op alle medewerkers van de Proximus Groep. Diversiteit en inclusie maken ook deel uit van de Gedragscode, die van toepassing is op alle medewerkers en deel uitmaakt van de verplichte opleiding. Binnen Proximus zijn specifieke teams belast met het toezicht op de naleving van het Charter en het ondernemen van passende acties in geval van niet-naleving. Er wordt specifieke opleiding gegeven aan eerstelijnsmedewerkers in verband met de manier waarop ze moeten omgaan met en melding maken van agressieve klanten. Incidenten, waaronder geweld en intimidatie door derden (bv. klanten in de shops), en eventuele corrigerende maatregelen worden trimestrieel gemeld aan het Audit- en Toezichtscomité.	Matig	De positieve impact vergroten	Diversiteit en inclusie Gedrag in de bedrijfscontext

Geïntegreerd jaarverslag 2024

 Verzekeer duurzame consumptie- en productiepatronen Ensure sustainable consumption and production patterns	12.2 Tegen 2030 het duurzame beheer en het efficiënte gebruik van natuurlijke hulpbronnen realiseren	Tegenover 2023 hebben we ons energieverbruik verminderd met 6% dankzij: - het moderniseren van ons netwerk; - het delen van netwerken. Sinds 2019 betreft Proximus uitsluitend hernieuwbare elektriciteit en koopt het zijn elektriciteit steeds meer in bij lokale bronnen. Proximus stapt geleidelijk af van gebruik van fossiele brandstoffen in zijn activiteiten en is van plan om zijn directe uitstoot tegen 2030 met twee derde te verminderen (ten opzichte van 2020).	Hoog	De positieve impact vergroten	Mitigatie van de klimaatverandering en energie
	12.5 Tegen 2030 de afvalproductie aanzienlijk beperken via preventie, vermindering, recyclage en hergebruik	Proximus wil tegen 2030 een blauwdruk zijn voor circulariteit: - Door ecologisch ontwerp, refurbishment, hergebruik en recyclage verlengen we de levenscyclus van onze toestellen; - We zamelen oude mobiele telefoons in om ze op te knappen of te recyclen; - Proximus en Orange Belgium delen gedeeltelijk hun mobiele toegangsnetwerken; - Afgedankte koperen netwerkkabels worden gerecycleerd; - We stellen onze bedrijfsklanten bedrijfsmodellen met leasing voor. Op de residentiële markt wordt dit leasingmodel toegepast op onze modems en decoders, waarvan 90% wordt opgeknapt en vier keer weer in omloop gebracht. Consumenten zijn echter nog niet klaar om hun smartphone te leasen. De uitdaging bestaat erin hen te motiveren de telefoons die ze niet meer gebruiken terug te brengen.	Hoog	De positieve impact vergroten	Circulaire economie en afval
 Neem dringend actie om de klimaatverandering en haar impact te bestrijden	13.1 De veerkracht en het aanpassingsvermogen versterken van met klimaat in verband te brengen gevaren en natuurrampen in alle landen	Proximus voert de aanbevelingen van de TCFD uit en is in 2022 begonnen met het structureel integreren van klimaatrisico's in zijn ERM-proces (Enterprise Risk Management). We hebben ook bedrijfscontinuïteitsplannen op bedrijfsniveau uitgewerkt voor bedreigingen zoals stroomonderbrekingen of natuurrampen als gevolg van de klimaatverandering.	Hoog	De positieve impact vergroten	Aanpassing aan de klimaatverandering
	13.2 Maatregelen inzake klimaatverandering integreren in nationale beleidslijnen, strategieën en planning	Proximus heeft zich ertoe verbonden de uitstoot van broeikasgassen tegen 2040 tot nul te herleiden in zijn hele waardeketen. In 2024 werden de net zero-doelstellingen van Proximus gevalideerd door het SBTi (algemene doelstelling, doelstellingen op korte en lange termijn). Via zijn Supplier Engagement Program werkt Proximus ook aan zijn waardeketen door zijn leveranciers actief aan te moedigen zich te engageren om hun koolstofvoetafdruk te verminderen.	Hoog	De negatieve impact beperken	Mitigatie van de klimaatverandering en energie
 Bevorder rechtvaardige, vreedzame en inclusieve samenlevingen	16.3 De rechtsregels bevorderen op nationaal en internationaal niveau en gelijke toegang tot het rechtssysteem voor iedereen garanderen	Proximus heeft een sterk bestuursmodel waarin de hoogste normen inzake ethiek en compliance zijn verankerd. Om het risico op inbreuken op de Belgische arbeidswetgeving in het kader van de grootschalige uitrol van fiber verder te beperken, hebben Proximus en zijn joint ventures een specifiek charter over de maatschappelijke verantwoordelijkheid aangenomen. Proximus werkt nauw samen met de gerechtelijke autoriteiten en helpt hen bij onderzoeken in het kader van strafbare feiten, zoals het bezit en de verspreiding van beelden die verband houden met kinderpornografie.	Matig	De positieve impact vergroten	Gedrag in de bedrijfscontext
	16.5 Op duurzame wijze een einde maken aan corruptie en omkoperij in al hun vormen	Een relationship agreement met de Belgische Staat en een policy inzake overheidsaangelegenheden zorgen ervoor dat de omgangsregels met de meerderheidsaandeelhouder en met de overheid duidelijk zijn. Proximus neemt krachtig stelling tegen corruptie, overtredingen van de Gedragscode en inbreuken op de privacy, en hanteert een nultolerantiebeleid. Medewerkers volgen verplichte opleidingen over deze onderwerpen. Aan leveranciers en zakenpartners wordt gevraagd de gedragscode voor leveranciers van Proximus te onderschrijven, die gebaseerd is op de tien beginselen van het Global Compact van de Verenigde Naties.	Matig	De positieve impact vergroten	Gedrag in de bedrijfscontext Politieke invloed en lobby-activiteiten
	16.7 Ontvankelijke, inclusieve, participatieve en representatieve besluitvorming op alle niveaus garanderen	Proximus gaat op een gestructureerde en regelmatige basis actief de dialoog aan met zijn stakeholders. Hun feedback wordt geïntegreerd in de strategie en de activiteiten van Proximus, zodat hun bezorgdheden en voorstellen op de juiste manier worden behandeld.	Matig	De positieve impact vergroten	Gedrag in de bedrijfscontext