



Geïntegreerd jaarverslag | 2020

Inhoudstafel

1

4 Proximus in een oogopslag

- 5 Voorwoord van onze CEO en onze Voorzitter
- 8 Wie we zijn en de waarde die we voor de maatschappij creëren
- 15 Ons antwoord op de COVID-19 pandemie
- 19 Kerncijfers
- 21 Belangrijkste prestaties

2

26 #inspire2022

- 27 Onze nieuwe driejaren strategie
- 30 Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen
- 42 Werken als een 'digital native' bedrijf
- 48 Winstgevend groeien via partners en ecosystemen
- 61 Gaan voor een groene en digitale samenleving
- 74 Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst

3

81 Impactvol en verantwoord beheren

82 Bestuursverklaringen en compliance

- 83 Corporate governance verklaring
- 103 Regelgevend kader
- 109 Bezoldigingsverslag
- 126 Het Proximus-aandeel

132 Sociaal en milieuverslag

- 133 Materialiteit en dialoog met de stakeholders
- 139 Sociaal verslag
- 150 Milieuverslag
- 162 GRI content index

168 Geconsolideerde jaarrekening

262 Geconsolideerd jaarverslag

- 263 Bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management
- 297 Risicobeheer
- 308 Interne controle
- 311 Deskundigheid van de leden van het Audit- en Toezichtscomité
- 312 Evolutie in de research en developmentactiviteiten
- 315 Diversiteit en Inclusie
- 318 Andere inlichtingen

4

319 Verslagen van auditors



Aanpak van de geïntegreerde rapportering 2020

Dit verslag 2020 is het eerste geïntegreerde jaarverslag van Proximus. Het is gebaseerd op het kader van de International Integrated Reporting Council (IIRC). Het legt uit hoe we waarde creëren voor onze stakeholders en de maatschappij, in het licht van onze ambities, onze missie en doelstellingen. Onze stakeholders zijn de individuen en organisaties die invloed ondergaan van onze activiteiten of met wie we een relatie onderhouden. Het gaat onder meer om klanten (zowel corporate als particulieren), werknemers, aandeelhouders, leveranciers, de pers, overheidsafgevaardigden en instellingen, partners en sociale organisaties.

Het verslag zet onze nieuwe bedrijfsstrategie uiteen en biedt een basis voor het meten van de vooruitgang die wij boeken bij het bereiken van onze doelstellingen voor de meest relevante thema's. In het derde hoofdstuk, 'Impactvol en verantwoord beheren', worden de resultaten van de onderneming belicht vanuit het oogpunt van haar financiële en niet-financiële prestaties. Doorheen het verslag worden gedetailleerde prestatiegegevens verstrekt.

Dit verslag is opgesteld in overeenstemming met de EU-richtlijn met betrekking tot de bekendmaking van niet-financiële informatie en informatie over diversiteit, de GRI-richtlijnen (Global Reporting Initiative): essentiële criteria (core option) en SASB (Sustainability Accounting Standards Board). Een volledige GRI content index is te vinden op pagina 162.





In 2021 zal Proximus overwegen om zijn rapportering voor de volgende jaren aan te passen aan de aanbevelingen van de TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures).

Proximus beantwoordt verschillende vragenlijsten in verband met duurzame en verantwoorde investeringen, zoals CDP (Carbon Disclosure Project), Sustainalytics, EcoVadis, Vigeo Eiris en MSCI. We streven ernaar om onze prestaties te blijven verbeteren door ze te vergelijken met die van sectorgenoten.



Verneem meer

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

-  Lees meer
-  Externe link
-  Download
-  Video

Proximus in een oogopslag

- 5 Voorwoord van onze CEO en onze Voorzitter
- 8 Wie we zijn en de waarde die we voor de maatschappij creëren
- 15 Onze inzet tijdens de coronacrisis
- 19 Kerncijfers
- 21 Belangrijkste prestaties

Goed op weg om de referentie-operator in Europa te worden



Guillaume Boutin
CEO



Stefaan De Clerck
Voorzitter

Beste lezer

Wat als 'digitaal' de enige toegang naar de buitenwereld was? Een intrigerende vraag, die voor velen onder ons werkelijkheid werd in 2020. Connectiviteit en digitale diensten zijn nog nooit zo cruciaal geweest voor ons dagelijks leven. 2020 werd een sleuteljaar voor de telecomsector. Voor Proximus werd het bovendien het jaar van verandering, met de lancering van onze nieuwe strategische visie #inspire2022.

2020 was op zijn minst een atypisch jaar, maar we hebben de kans gegrepen om vooruit te gaan. We hebben zeer strikte maatregelen genomen om onze medewerkers en onze klanten te beschermen. Ons doel: ervoor zorgen dat onze klanten altijd geconnecteerd bleven en dat de continuïteit van de Belgische samenleving gegarandeerd bleef.

We hebben volop onze maatschappelijke verantwoordelijkheid opgenomen door hulp en ondersteuning te bieden, ook aan scholen en ziekenhuizen, en door te werken aan digitale inclusie.

De coronapandemie is bepalend geweest voor de telecomsector en heeft ons geloof in de missie van Proximus versterkt om een wereld van digitale mogelijkheden te openen zodat mensen beter leven en slimmer werken.

Een markt in verandering

In een onzekere globale context past de telecomsector zich in een nooit gezien tempo aan. Vier macrotrends zijn voor ons in het bijzonder relevant:

- **Er komt een nieuwe investeringscyclus voor netwerken van de volgende generatie**, waarin fiber, 5G en edge computing worden gecombineerd. Dit zal leiden tot nieuwe oplossingen voor meer efficiëntie, een betere klantenervaring en een groenere wereld.
- **Een nieuwe digitale, data gedreven platform economie**, waarin een essentiële rol is weggelegd voor betrouwbare lokale spelers en telecomoperatoren die over veel data beschikken.
- **Nieuwe vormen van concurrentie**, die ons aanbod van producten en diensten zullen diversifiëren en het pad zullen effenen voor nieuwe allianties.
- **Een centrale rol voor bedrijven op het vlak van maatschappelijke verantwoordelijkheid**: digitale uitsluiting en discriminatie bestrijden, tegemoetkomen aan communicatiebehoeften tijdens de pandemie, de circulaire economie omarmen en de klimaatverandering aanpakken.

Ondanks deze tijden van grote onzekerheid, hebben we er bewust voor gekozen om het voortouw te nemen en ons voor te bereiden op de toekomst: rekening houden met deze markttrends en inspelen op verandering. Dit heeft tot een radicaal andere kijk geleid op onze troeven en capaciteiten én op de manier waarop we daarmee aan de slag gaan.

Een wereld van digitale mogelijkheden openen

2020 heeft onze missie versterkt: een wereld van digitale mogelijkheden openen zodat mensen beter leven en slimmer werken. Dit vormt het fundament van onze nieuwe **#inspire2022-strategie, die we eind maart 2020 gelanceerd hebben** – met een duidelijke ambitie en duidelijke doelstellingen, die steunen op vier pijlers.



Onze eerste ambitie is om **het beste gigabitnetwerk voor België te bouwen**. Dat doen we door de uitrol van fiber en 5G sterk te versnellen. Het netwerk zal voor iedereen toegankelijk zijn en iedereen zal ervan kunnen genieten. Om dit te verwezenlijken, vertrouwen we op onze eigen capaciteiten en doen we een beroep op de expertise en ervaring van zorgvuldig gekozen partners.

Vandaag rollen we fiber al uit in 16 steden en bereiken we 460.000 woningen en bedrijven. Tegen 2028 zullen we minstens 70% van de woningen en bedrijven in België aangesloten hebben op fiber. Via onze partnerships met EQT Infrastructure en Eurofiber¹ zullen we fiber sneller uitrollen in minder dichtbevolkte gebieden. Proximus zal doorgaan om uiteindelijk elke woning en elk bedrijf in ons land aan te sluiten op snelle of ultrasnelle connectiviteitsoplossingen.

” Tegen 2028 willen we minstens 70% van de woningen en bedrijven aansluiten op fiber.

Met de lancering van het eerste openbare 5G-netwerk in België verstevigen we onze leiderspositie op het gebied van mobiele communicatie. Dankzij MWingz², onze joint venture met Orange Belgium, willen we onder meer 5G sneller en breder uitrollen – en tegelijk onze efficiëntie verhogen en onze ecologische voetafdruk verkleinen.

Het beste gigabitnetwerk, zowel vast als mobiel, zal onze manier van werken ingrijpend veranderen via een Network-as-a-Service-model. Omdat we connectiviteitsdiensten zullen aanbieden die hoofdzakelijk softwaregebaseerd zijn, zullen bedrijven meer flexibel en wendbaar zijn als ooit tevoren.

Onze tweede ambitie is om te **werken als een 'digital native' bedrijf**. Dat willen we bereiken door ons operationeel model structureel aan te passen. Om onze klanten via alle kanalen de allerbeste ervaringen te bieden, moeten we 'digitaal' integreren in elk aspect van onze onderneming: onze gewoonten, processen, systemen en onze manier van werken. We willen menselijke en digitale interacties zorgvuldig afwegen, het juiste evenwicht vinden tussen het comfort voor de klant, efficiëntie en de onvervangbare human touch. Hoe kunnen we onze transformatiedoelstellingen bereiken? Door een uitgebreid automatisatieprogramma, door geavanceerde technieken voor data-analyse en door een doorgedreven vereenvoudiging van onze interne processen. Om succesvol te zijn, zullen nieuwe vaardigheden en nieuwe talenten nodig zijn.

#inspire2022 is ook een plan om **winstgevend te groeien**.

Dit is onze derde pijler. Door in te zetten op onze merken, onze klantenbasis en ons leiderschap inzake connectiviteit en convergente diensten, zullen we tegen 2022 – op het vlak van omzet en ebitda – weer winstgevend kunnen groeien. Onze groei zal ook worden ondersteund door onze diversificatie- en innovatiestrategie. Zo zal de MyProximus app bijvoorbeeld uitgroeien tot een lokaal ecosysteem met geïntegreerde diensten van lokale en internationale partners. Of kijk naar ons partnership met Belfius om een vernieuwend bankaanbod te lanceren, ontwikkeld door Belfius en bedacht samen met Proximus.

Door in te zetten op onze merken, klantenbasis, connectiviteit en convergente diensten willen we tegen 2022 opnieuw winstgevend groeien.”

1 Eind 2020 moest de ondertekening van deze overeenkomsten nog worden goedgekeurd door de Belgische mededingingsautoriteit.

2 Eind 2020 moest de ondertekening van deze overeenkomst nog worden goedgekeurd door de Belgische mededingingsautoriteit.

Tot slot gaat Proximus volop voor **een groene en digitale samenleving**. Sinds 2016 zijn we koolstofneutraal voor onze eigen activiteiten. We hebben de gedurfde ambitie om verder te gaan: tegen 2030 willen we een netto positieve bijdrage leveren aan een klimaatneutrale planeet en een echt circulair bedrijf zijn.

Onze maatschappelijke rol is nooit duidelijker geweest dan in 2020. Bovenop de maatregelen die we hebben genomen om kwetsbare groepen te ondersteunen tijdens de coronacrisis engageren we ons om te garanderen dat digitale tools veilig, inclusief en toegankelijk zijn. In de toekomst willen ook we onze rol in het ecosysteem van digitaal onderwijs in België versterken.

 **In de toekomst willen we onze rol in het ecosysteem van digitaal onderwijs in België nog versterken.**

COVID-19: onze missie en waarden op de proef gesteld

Bij de uitbraak van COVID-19 in maart 2020 was onze eerste prioriteit **de veiligheid en het welzijn van onze medewerkers en onze klanten te waarborgen**. We namen alle mogelijke preventieve en beschermende maatregelen om de risico's verbonden aan de verspreiding van COVID-19 tot een minimum te beperken en we boden onze medewerkers extra ondersteuning om hen te helpen deze crisis te doorstaan. We communiceerden ook authentiek en empathischer met onze medewerkers, met oog voor de persoonlijke en professionele uitdagingen die de crisis inhield.

Met de hele sector toonden we meer dan ooit dat we vandaag een centrale rol spelen voor klanten, bedrijven, overheden en heel onze samenleving.

We hebben snel gereageerd om klanten die werden geconfronteerd met de strikte maatregelen inzake sociale afstand en lockdown te ondersteunen en om bedrijven en overheidsinstanties in staat te stellen te blijven functioneren. We hebben onze klanten ondersteund met kortingen en gratis data. We hebben oplossingen op maat uitgewerkt voor bedrijven zodat ook zij konden blijven werken. En we hebben essentiële steun verleend aan de sectoren die het zwaarst getroffen werden: onderwijs, horeca, culturele sector en gezondheidszorg.

De huidige crisis is de gelegenheid bij uitstek om vorm te geven aan het 'nieuwe normaal', om onze gewoontes te herbekijken om een duurzame verandering mogelijk te maken: denk bijvoorbeeld maar aan 'digitaal' als stuwende kracht achter thuiswerk. Toch mogen de magie en de waarde van fysiek menselijk contact voor de medewerkers en het geleverde werk niet worden onderschat. Daarom zullen we onze werkplek herbekijken zodat ze een katalysator voor betekenisvolle fysieke interacties wordt. Het is onze bedoeling om de medewerkers zelf te laten bepalen waar en hoe ze hun werk uitvoeren.

We zullen onze werkplek herbekijken om contacten, samenwerking en innovatie te bevorderen. 

Een nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst voor een betere manier van werken

Na de uitvoering van de transformatie, dat eind 2019 werd goedgekeurd, was het onze eerste prioriteit om weer een constructieve sociale dialoog aan te knopen en de overgang naar een geborgen en inspirerende werkomgeving te waarborgen. Een werkomgeving met meer vertrouwen en meer openheid.

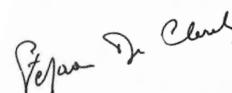
In 2020 hebben we grote stappen in die richting gezet. Het recht op deconnectie is een van de hoogtepunten van onze nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst: de medewerkers kunnen buiten de werkuren volledig offline gaan, met een beter evenwicht tussen werk en privé als gevolg. Ze omvat ook een nieuw en duurzamer mobiliteitsplan. Onze collectieve arbeidsovereenkomst is het resultaat van een constructieve samenwerking met alle sociale partners. Samen, met een gemeenschappelijke toekomstvisie, kunnen we vooruitgaan.

De acties die we in onze #inspire2022-strategie hebben bepaald, zullen Proximus en de samenleving fundamenteel veranderen. Beter verbonden dan ooit. Beter uitgerust om onze verantwoordelijkheid op te nemen met het oog op de toekomst.

Bij Proximus zijn we er klaar voor. #thinkpossible



Guillaume Boutin, CEO



Stefaan De Clerck, Voorzitter

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

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





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

We openen een wereld van digitale mogelijkheden voor onze klanten zodat ze beter leven en slimmer werken.



Als belangrijke economische speler in België willen we een positieve impact hebben op de wereld om ons heen en helpen de digitale kloof te dichten, kansen bieden aan alle digitale talenten en de overgang naar een groene en duurzame maatschappij versnellen.

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

Proximus is een naamloze vennootschap naar Belgisch publiek recht, genoteerd op Euronext Brussel (BEL20). De belangrijkste aandeelhouder van Proximus is de Belgische staat, die 53,51% van de aandelen van het bedrijf bezit.

Onze merken

Met onze toonaangevende merken komen we tegemoet aan de behoeften van een brede waaier aan klanten. In **België** worden onze kernproducten en -diensten aangeboden onder de merken Proximus en Scarlet.

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

De **internationale carrieractiviteiten** van de Groep worden uitgevoerd door BICS, een van de belangrijkste wereldwijde spraakcarriers en de grootste aanbieder van mobiele datadiensten wereldwijd.

Luxemburg

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

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



België

Met onze merkbelofte 'Think possible' willen van **Proximus** hét referentiemerken maken dat 'iedereen in staat stelt te gedijen in een digitale wereld, zodat we ons gemeenschappelijk welbevinden kunnen verbeteren'.

Scarlet is uitgegroeid tot een referentie 'zonder franjes' voor klanten die op zoek zijn naar de scherpste prijzen.

In december 2020 sloot de Proximus Groep een overeenkomst voor de overname van **Mobile Vikings**¹, waarin ook het merk Jim Mobile is opgenomen. Mobile Vikings is een sterk merk in de Belgische telecommarkt, met een aantrekkelijk mobiel aanbod voor jongeren die intensief gebruikmaken van mobiele data.

Nederland

In Nederland zijn we actief als **Telindus Nederland**, specialist in slimme en veilige IT-platformen. Via on-site oplossingen, hybride cloudomgevingen en IT-as-a-Service zorgt Telindus ervoor dat bedrijven uitblinken en versnellen

Wereldwijd

We zijn internationaal actief met **BICS**, een van de belangrijkste wereldwijde spraakcarriers en de grootste aanbieder van mobiele datadiensten wereldwijd. BICS verbindt de wereld door altijd en overal betrouwbare en veilige mobiele ervaringen te creëren.

De oplossingen gaan van wereldwijde mobiele connectiviteit, naadloze roamingervaringen, fraudepreventie en authenticatie tot wereldwijde mailsystemen en het Internet of Things. Dankzij de overname van TeleSign in 2017 is BICS de eerste end-to-end-CPaaS-provider (Communication Platform-as-a-Service) ter wereld. In juli 2020 kondigde Proximus aan dat de aandeelhouders van BICS de mogelijke verkoop van 51% van de aandelen van BICS overwogen.

1 Eind 2020 wachtte Proximus nog op de goedkeuring van de Belgische mededingingsautoriteit om de overeenkomst af te ronden.

Een unieke ICT-omgeving

Via **Proximus Accelerators**, strategische partnerships tussen Proximus en een aantal complementaire partners, helpen we onze bedrijfsklanten om hun digitale transformatie te versnellen.

Samen met onze partners Telindus, Umbrio, Codit, Be-Mobile, ClearMedia, Davinsi Labs, Proximus SpearIT en Unbrace vormen we een zeer breed ecosysteem met topexperts in hun vakgebied - van app-ontwikkelaars tot aanbieders van geïntegreerde ICT-oplossingen, en van experts op het gebied van dataprivacy en beveiliging tot ontwerpers van slimme mobiliteitsoplossingen.

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

BEMOBILE

ClearMedia

codit

d|si Davinsi Labs

**proximus
enterprise**

**proximus
spearit**

telindus

UMBRIO

UNBRACE

- **Be-Mobile** biedt een breed gamma aan slimme mobiliteitsoplossingen die overheden, wegbeheerders, autofabrikanten, individuele chauffeurs en privébedrijven helpen om de dagelijkse mobiliteit van reizigers te verbeteren.
- **ClearMedia** biedt cloudoplossingen, -diensten en -producten voor de kmo-markt aan via het indirecte kanaal.
- **Codit** is een IT-dienstenbedrijf en marktleider op het vlak van de integratie van bedrijfsapplicaties, API-beheer, Microsoft Azure en het Internet of Things.
- **Davinsi Labs** biedt Security Intelligence aan en focust daarbij op vulnerability management, security information, event management en user activity monitoring.
- **Proximus Enterprise** richt zich op de professionele markt en de openbare sector. Het heeft de ambitie om elke klant te ondersteunen in zijn digitale transformatie door middel van uitstekende connectiviteit en -expertise in clouddiensten, IoT, big data en security.
- **Proximus SpearIT** is de ICT-integrator voor middelgrote bedrijven.
- **Telindus Luxembourg** en **Telindus Nederland** zijn specialisten op het vlak van slimme en veilige IT-platformen.
- **Umbrio** is gespecialiseerd in IT- en netwerkactiviteiten en analytics.
- **Unbrace** ontwikkelt innovatieve full-service webapps die gericht zijn op digitale transformatie.

Ons waardecreatiemodel

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

Middelen die we gebruiken



Menselijk kapitaal

- 11.423 medewerkers
- 52 nationaliteiten
- 31% vrouwen



Financieel kapitaal

- € 1.000 mio investeringen¹
- € 2.903 mio eigen vermogen
- € 2.356 mio gecorrigeerde nettoschuld



Natuurlijke bronnen

- 9 mio liter fossiele brandstof
- 352 GWh elektriciteit
- 19 GWh aardgas
- 1.085.401 m² voetafdruk gebouwen

Hoe we waarde creëren

Onze missie

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

Onze ambitie

Van Proximus de referentie-operator in Europa maken.

Onze bedrijfsstrategie

#inspire2022


Het beste **gigabitnetwerk** voor België bouwen


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


Winstgevend groeien via partners en ecosystemen


Gaan voor een **groene** en digitale samenleving

Onze bedrijfscultuur



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

proximus



tango

telindus

bics

1. Geboekte capex zonder spectrum en voetbal uitzendrechten.

Waarde die we creëren voor onze stakeholders

Klanten

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

- 1,6 mio actieve MyProximus-gebruikers
- 15.500 actieve MyProximus Enterprise-gebruikers
- 1,1 mio actieve Pickx-gebruikers

Medewerkers

Een uitdagende en inspirerende werkomgeving bieden met grote focus op diversiteit, samenwerking en empowerment, en hierbij innovatie bevorderen

- € 34,45 mio voor omscholing/bijscholing
- Gemiddeld 39,5 uren opleiding/medewerker
- > 200 aanwervingen in domeinen van de toekomst

Partners

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

- > 2,3 mio Internet of Things connecties
- 20 projecten met academische instellingen

Leveranciers

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

- 400 leveranciers, samen goed voor 53% van onze externe uitgaven, werden door EcoVadis beoordeeld op hun ESG-compliance: 56% kreeg een positieve score
- 21 leveranciers hebben het Circulair Manifest ondertekend

Aandeelhouders

Een aantrekkelijk rendement nastreven

- € 1.836 mio onderliggende groepsebitda
- € 352 mio vrije kasstroom
- € 1,2 dividend/aandeel

Belgische samenleving

Essentiële connectiviteit aanbieden en tegelijkertijd bijdragen aan een inclusieve digitale samenleving

- 460.000 woningen en bedrijven aangesloten op fiber
- 5G beschikbaar op 138 sites en 69 gemeenten
- 1.158 werkzoekenden vonden steun in onze initiatieven
- 73% van geteste toestellen toegankelijk voor minstens 5 handicaps

Planeet

Een netto positieve bijdrage leveren aan een klimaatneutrale planeet en een echt circulair bedrijf worden tegen 2030

- Koolstofneutraal voor eigen activiteiten
- 88% afval gerecycleerd, hergebruikt of gecomponeerd
- 65.000 mobiele telefoons ingezameld
- 428.000 modems en tv-decoders opgeknapt

Bijdragen aan de SDG's



Bijdragen aan de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de VN

Onze strategie richt zich momenteel op 7 van de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals of SDG's). De doelstellingen werden in 2015 door de lidstaten van de Verenigde Naties aangenomen en het is de bedoeling dat ze in 2030 worden bereikt.



Mensen van alle generaties gezondheid en welzijn brengen

De gezondheid en de veiligheid van onze medewerkers, onze klanten en het grote publiek zijn een prioriteit voor Proximus. We zijn ons terdege bewust van de bekommernissen en uitdagingen met betrekking tot 5G, straling en gezondheid. We verbinden ons ertoe om duidelijke en nuttige informatie over deze onderwerpen te verstrekken en om voorzorgsmaatregelen te nemen. En omdat gebruikers steeds meer tijd doorbrengen op hun schermen, nemen we maatregelen om de digitale gezondheid te bevorderen en op die manier de algehele gezondheid en het welzijn te verbeteren.



Inclusief en billijk kwaliteitsonderwijs garanderen en levenslang leren promoten voor iedereen

De omscholing van de werkkrachten in België is een uitdaging die we moeten opnemen om te garanderen dat we de nodige vaardigheden in huis hebben voor de digitale economie en maatschappij van morgen. We ondersteunen initiatieven op het gebied van bijscholing en omscholing van de Belgische beroepsbevolking door samen te werken met organisaties als MolenGeek, school 19 en Technobel. We ondersteunen ook Bednet en ClassContact, twee verenigingen die het voor langdurig zieke kinderen mogelijk maken thuis of in het ziekenhuis les te blijven volgen.



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

We zijn een belangrijke werkgever en dragen op die manier bij tot het Belgische economische ecosysteem. We creëren rechtstreeks en onrechtstreeks duurzame werkgelegenheid, onder meer door onze gigabitnetwerken van de toekomst uit te rollen en te onderhouden. We bevorderen het concurrentievermogen en innovatie voor België via onze netwerken en innovatieve oplossingen. Intern stellen we onze huidige en toekomstige medewerkers in staat hun loopbaan in eigen handen te nemen door omscholing en bijscholing aan te bieden in sleuteldomeinen om hen relevant te houden in hun huidige en toekomstige jobs.



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

We bouwen toekomstzekere digitale infrastructuur, investeren in de nieuwste technologieën, innovatieve platformen en oplossingen. Dit zijn kritische enablers van een digitale economie en maatschappij, iets waarin België nog altijd achterophinkt. Daarnaast ondersteunen we ecosystemen die fungeren als kweekvijver voor Belgische bedrijven en innovatie.



Steden en woonomgevingen inclusief, veilig, veerkrachtig en duurzaam maken

We helpen slimmere steden en slimme oplossingen te ontwerpen die beantwoorden aan maatschappelijke uitdagingen en ondersteunen lokale gemeenschappen. We reiken oplossingen aan en zetten initiatieven op die onze medewerkers, klanten en leveranciers helpen hun ecologische voetafdruk te verkleinen.



Zorgen voor duurzame consumptie- en productiepatronen

We hebben de duidelijke ambitie om tegen 2030 echt circulair te worden. Daartoe bepalen we strikte doelstellingen om minder afval te produceren en om materialen te recycleren. We leggen ook strenge normen op in onze hele bevoorradingsketen en sluiten partnerships met leveranciers die onze normen respecteren.



Dringend actie ondernemen om de klimaatverandering en de impact ervan tegen te gaan

We erkennen de impact die onze digitale activiteiten hebben op de CO₂-uitstoot. Daarom willen we een toonaangevend bedrijf zijn in de aanpak van de klimaatverandering en zijn we vastbesloten om onze negatieve impact op het milieu verder te verminderen. Wat onze eigen activiteiten betreft, zijn we sinds 2016 een CO₂-neutraal bedrijf. Maar er is nog veel werk voor de boeg. Daarom willen we een netto positieve bijdrage leveren aan een klimaatneutrale planeet en een echt circulair bedrijf worden tegen 2030.

Ons antwoord op de COVID-19 pandemie





Onze inzet tijdens de coronacrisis

De coronapandemie is een beslissend moment geweest voor de telecomsector. Ze heeft het belang van telecommunicatienetwerken en onze relevantie voor de samenleving onderstreept. Ze heeft ook ons geloof in de missie van Proximus versterkt: een wereld van digitale mogelijkheden openen, zodat mensen beter leven en slimmer werken.

De economie draaiende houden en de samenleving ondersteunen

In deze ongekende tijden zijn we ons bewust van onze verantwoordelijkheid om elke dag weer een betrouwbare toegang te bieden tot hoogwaardige netwerken, diensten en ervaringen. Nu zoveel mensen niet naar hun werk kunnen en studenten thuis studeren, is het van cruciaal belang om mensen online samen te brengen.

We hebben snel gehandeld om de veiligheid van onze medewerkers te waarborgen en om onze klanten een naadloze connectiviteit en dienstverlening te garanderen.

Aan het thuisfront zorgden we ervoor dat families en vrienden met elkaar in contact konden blijven en dat mensen konden telewerken en zich ontspannen. Bedrijven konden op ons rekenen om hun bedrijfscontinuïteit te waarborgen.

We hebben snel gehandeld om de veiligheid van onze medewerkers te waarborgen en om onze klanten een naadloze connectiviteit en dienstverlening te garanderen.

België bijstaan tijdens de crisis

Sinds maart 2020 hebben we veel initiatieven genomen om onze medewerkers te beschermen, onze klanten te ondersteunen en België bij te staan tijdens de crisis.

Die omvatten ook oplossingen om bedrijven en steden te helpen veilig te functioneren tijdens en na de lockdown.

De gezondheid en veiligheid van onze medewerkers waarborgen

- **85% van de medewerkers heeft van thuis uit gewerkt.** Doordat we de voorbije jaren hebben geïnvesteerd in digitale tools konden we de plotse verandering in onze manier van werken vlot opvangen dankzij een naadloze toegang tot onze werktoeepassingen.
- Strikt **veiligheidsprotocol** voor vergaderingen, technische interventies en in onze winkels.
- **Beschermingsmateriaal** zoals mondkmaskers, gelaatsschermen, handreinigers en plexiglasschermen in onze winkels.
- Veilige en gefaseerde **terugkeer naar kantoor** na de eerste lockdown periode.
- Consistente en frequente **communicatie** om onze medewerkers te informeren, gerust te stellen en te motiveren.
- **0800-lijn** voor ondersteuning en **mailbox** voor vragen.
- **Infopagina Corona** op het bedrijfsintranet met onder meer FAQs, advies voor thuiswerken en tips om gezond en veerkrachtig te blijven.
- Track and Trace team met **preventieadviseurs en experts** van onze medische partner Cohezio.

Mensen en bedrijven verbonden houden

- De **stabiliteit van het netwerk** garanderen tijdens piekperiodes en extra capaciteit bieden om het toegenomen verkeer te ondersteunen. In 2020 steeg het volume voor vast internet met 48% en dat voor vaste spraak met 35% vergeleken met 2019. Het volume voor mobiele spraak bleef in 2020 stabiel, maar we registreerden bij het begin van de coronacrisis piekvolumes tot 60%.
- Uitzonderlijke tijdelijke **voordelen voor spraak, data en content:**
 - Gratis bellen naar vaste lijnen
 - + 10 Gb mobiele data
 - Onbeperkt internet thuis
 - Extra entertainment op Pickx
 - Tijdelijke opheffing van de downloadlimieten voor al onze residentiële vastinternetproducten.
- De best mogelijke **klantenservice** en ondersteuning op afstand bieden via verschillende kanalen: chat, videochat, onlineshop, telefoon, shopbezoek op afspraak.
- **Factureringsflexibiliteit** voor zelfstandigen en kleine ondernemingen.
- Bedrijven ondersteunen met **homeworking en security oplossingen.**
- Co-creatie met de **culturele sector** om de lancering voor te bereiden van Podium 19, een nieuwe zender op het Pickx-platform.
- Ondersteuning van de **horeca** (restaurants, cafés, bars) met één maand korting op producten die ze niet gebruiken.

Ondersteuning van de gezondheidssector en initiatieven voor digitale inclusie

- **Gratis openbare wifi** voor ziekenhuizen, studenten en Fedasil.
- Hulp aan **nieuwe ziekenhuizen** om snel op te starten. Zo werd de uitrol van fiber in Luik en Roeselare versneld.
- **1.200 tablets en smartphones** voor wooncentra en ziekenhuizen.
- **1.500 laptops** voor DigitalForYouth.be.
- Opzetten van een digitaal platform voor **medische videoraadplegingen** met Doctena; gratis dienst tijdens de lockdown.
- **Onlinelessen** voor scholen mogelijk maken.
- 10 Gb extra mobiele data voor **personeel in de gezondheidszorg**.


Digitale partner voor overheden, steden en bedrijven

- Lid van de nationale taskforce '**Data & Technology against Corona**'.
- Technische en financiële ondersteuning aan het **callcenter voor contactopvolging** voor COVID-19.
- Oplossingen om veilig te werken:
 - **Realtime Crowd Management**-tool op basis van geanonimiseerde mobiele gegevens, waarbij in real time wordt gerapporteerd hoeveel mensen zich op een specifieke locatie bevinden (Brussel, Antwerpen, Gent, Genk, kuststreek).
 - **Entrance Monitoring**: toegangscontrole door mensen in openbare ruimten en winkels te monitoren via IoT-sensoren, camera's en/of wifi.
 - **Comfort and Floor Occupancy Monitoring**: ondersteuning van veiligheid op de werkplek door het monitoren van de sociale afstand, de luchtkwaliteit en de bezetting van gebouwen. 

Een aantal projecten in de kijker

Tijdens de coronacrisis hebben bedrijven, samen met Proximus, snel actie ondernomen om hun manier van werken en communicatie aan te passen.


Beter gestroomlijnde oproepen van patiënten

1733, het nationale nummer om een dokter van wacht te bereiken, kende sinds de eerste lockdown een ongekende toename van het aantal oproepen, waardoor de capaciteit ervan onder druk kwam te staan. De **FOD Volksgezondheid** moest de menu-opties voor dit nummer zeer snel aanpassen om de piek te kunnen opvangen. 


Thuiswerken

Door de coronamaatregelen moest elektronikawinkel **Kréfel** telewerken mogelijk maken voor de medewerkers van zijn callcenter. Op één week tijd konden alle 23 callcenter-operatoren voor 100% van thuis uit werken. 

Personeelsengagement

Proximus heeft voor **BASF** een aparte hotline opgezet om de vragen van medewerkers rond COVID-19 op te vangen. Elk personeelslid kon 24/7 bellen. Een team van 25 vrijwilligers beantwoordde meer dan 200 vragen van thuis uit. 

Woonzorgcentra

De uitzonderlijke omstandigheden zorgen naast sociale afstand ook voor mooie alternatieven om contact te blijven houden. Proximus stelde 50 smartphones en simkaarten ter beschikking van **Vulpia**, een groep van woon- en zorgcentra in heel België, om de contacten tussen de bewoners en de buitenwereld te vergemakkelijken. 

Kerncijfers



Onderliggende omzet
van de Groep

€ 5.479 miljoen

Capex¹

€ 1.000 miljoen

Onderliggende ebitda
van de Groep

€ 1.836 miljoen

Vrije kasstroom

€ 352 miljoen

Aantal medewerkers

11.423

Raad van Bestuur

38% vrouwen

Executief Comité

25% vrouwen

Vermindering van
de eigen CO₂-uitstoot²

-26%

CO₂ uitstoot vermeden
bij klanten

465 Kton

1 Geboekte capex zonder spectrum en voetbal uitzendrechten.

2 In vergelijking met 2019.

Belangrijkste prestaties





Het beste **gigabitnetwerk** voor België bouwen

460.000

woningen en bedrijven
klaar voor fiber

Eerste om openbaar
5G-netwerk in België
te lanceren

Overeenkomst met
**Eurofiber & EQT
Infrastructure** om de
fiberuitrol te versnellen

Lancering van **Mwingz**,
joint venture voor het
delen van het mobiele
toegangsnetwerk

28 wholesaled deals
voor fiber

Selectie van **Nokia &
Ericsson** als partners
voor de modernisering
van het mobiele netwerk



Werken als een 'digital native' bedrijf

Lancering van chatbot:
Proximus Assistant

Nieuwe digitale tools om
onze klanten te helpen:
digitale kiosken
en **videoafspraken**

20.000 interventies
bij klanten **vermeden**
dankzij machinelearning

360.000 klanten kozen
voor e-billing, een **extra**
besparing van 85 ton
papier

> 200 externe
aanwervingen in
domeinen van de toekomst



Winstgevend groeien via partners en ecosystemen

Privé-5G-netwerk
voor Port of Antwerp
en Brussels Airport

Strategisch partnership
met **Belfius**

MyProximus verrijkt met
nieuwe diensten om
de digitale partner van
onze klanten te zijn

Pickx-app en -website
meer content en nieuwe
diensten voor een nog
betere klantenervaring

Flex, het nieuwe
gezinsaanbod, en **Business
Flex**, het nieuwe aanbod
voor kmo's



Gaan voor een
groene en digitale
samenleving

Don't Miss the Call

65.000 gsm's ingezameld
voor recyclage

275 CNG-voertuigen

ter vervanging
van diesel

428.000 modems en
decoders **opgeknapt**

**Nieuwe
mobiliteitsplannen
voor medewerkers**

ter bevordering van
groene mobiliteit

21 leveranciers hebben
het **Circulair Manifest**
ondertekend

Ontwikkeling van
de **eerste circulair
ontworpen modem**

#inspire2022

- 27 Onze nieuwe driejaren strategie
- 30 Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen
- 42 Werken als een 'digital native' bedrijf
- 48 Winstgevend groeien via partners en ecosystemen
- 61 Gaan voor een groene en digitale samenleving
- 74 Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst

Onze nieuwe driejaren strategie



Tijd voor een sprong voorwaarts van onze strategie

In 2020 besliste Proximus, onder de nieuwe leiding van Guillaume Boutin, om het transformatietraject van het bedrijf te intensiveren en te versnellen.

Waarom nu?

De telecommunicatiesector verandert met een nooit geziene snelheid en de tijden zijn onzeker. Ons doel is om markttrends te integreren, verandering te omarmen, leiding te geven en niet te volgen. Daarom moeten we de manier waarop we omgaan met onze middelen, onze mogelijkheden, onze visie en de manier waarop we ze implementeren, veranderen.

Vier macrotrends in het bijzonder zijn voor ons relevant.



Er komt een nieuwe investeringscyclus voor netwerken van de volgende generatie, waarin fiber, 5G en edge computing worden gecombineerd. Dit zal leiden tot nieuwe oplossingen voor meer efficiëntie, een betere klantenervaring en een groenere wereld.



Nieuwe vormen van concurrentie, die ons aanbod van producten en diensten zullen diversifiëren en de weg zullen voorbereiden voor nieuwe allianties, vooral in het zakelijk segment.



Een nieuwe digitale, datagedreven platformeconomie, met essentiële rollen voor betrouwbare datarijke lokale spelers en telecomoperatoren.



Een centrale rol voor bedrijven op het vlak van maatschappelijke verantwoordelijkheid: digitale uitsluiting en discriminatie bestrijden, tegemoetkomen aan communicatiebehoeften tijdens de coronapandemie, circulariteit omarmen en de klimaatverandering aanpakken.

Proximus is vastbesloten om het volledige potentieel van deze veranderingen te benutten ten behoeve van zijn klanten en de maatschappij in het algemeen.

#inspire2022

Onze gids voor beter leven en slimmer werken

We hebben een nieuw plan en een nieuwe ambitie, maar we blijven trouw aan onze missie: een wereld van digitale mogelijkheden openen zodat mensen beter leven en slimmer werken.

Met onze #inspire2022-strategie **leggen we de lat** voor de transformatie van Proximus **hogere**:

We willen van Proximus de referentie-operator in Europa maken.



We zullen die ambitie waarmaken via vier pijlers:



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



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



We zullen **winstgevend groeien** door de ontwikkeling van **partnerships en ecosystemen**.



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

Onze #inspire2022-strategie is een echt **industriële plan** dat zal zorgen voor:

- versnelde investeringen in het gigabitnetwerk
- toekomstige inzetbaarheid voor onze medewerkers door bijscholing en omscholing
- de transformatie van ons bedrijfsmodel tot een model dat vrij is van oude technologie
- een 'digital-first' klantenervaring.

Onze #inspire2022-strategie is ook een **groeiplan**, waarin we onze investeringen in onze kernactiviteiten rentabiliseren en nieuwe groeipaden verkennen via partnerships en lokale ecosystemen. Dit zal een positieve impact hebben op het herstel van de lokale economie en een groenere wereld.

Het zijn onze **medewerkers** die ons #inspire2022-plan zullen verwezenlijken. Daarom creëren we een uitdagende en

inspirerende werkomgeving met veel aandacht voor diversiteit, samenwerking en empowerment, die tegelijk innovatie bevordert.

Hoewel de lancering van #inspire2022 in maart 2020 samenviel met het begin van de coronapandemie, hebben we ons niet laten afremmen door de uitzonderlijke omstandigheden. Integendeel: het bracht een gevoel van urgentie teweeg, dat ons ertoe heeft aanzet snellere en moedigere keuzes te maken, met de nadruk op veerkracht op lange termijn.

Het jaar **2020 zal dienen als uitgangspunt** (nulmeting) om te meten in welke mate we onze doelstellingen voor 2022 en daarna bereiken. Onze strategie en ambities voor de komende jaren en onze verwezenlijkingen van 2020 worden in de volgende pagina's in detail uiteengezet.



Het beste
gigabitnetwerk
voor België bouwen



Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen

Onze ambitie

4,2 miljoen woningen en bedrijven klaar voor fiber tegen 2028

Onbetwist mobiel leiderschap met **5G**

Open netwerken om de **wholesaleomzet** te doen stijgen

Status 2020

460.000 woningen en bedrijven klaar voor fiber in december 2020

- Eerste operator die een openbaar 5G-netwerk lanceerde in België
- In december 2020 was 5G beschikbaar op 138 locaties in 69 steden en gemeenten

- 8 nieuwe wholesalepartners voor fiber in 2020
- 5G-netwerk open voor wholesaleklanten van bij de lancering

Verbonden zijn maakt wezenlijk deel uit van ons dagelijkse leven. Thuis, op het werk en onderweg. Samen met onze groeiende connectiviteitsbehoeften zal het dataverkeer blijven toenemen. Video, cloudapplicaties en Internet of Things zullen heel wat van onze netwerken vergen. Onze ambitie is om het beste open gigabitnetwerk voor België te bouwen, dankzij een sterke versnelling van onze fiber- en 5G-uitrol.

We werken aan een feilloze connectiviteit, beschikbaar voor iedereen: consumenten, bedrijven, openbare diensten en steden. Waar ze zich ook bevinden. Om het beste gigabitnetwerk voor België te bouwen, zullen we fiber sneller en slimmer uitrollen en op zoek gaan naar strategische partners die bereid zijn om met ons samen te werken en te investeren. Tegen 2028 zullen we 4,2 miljoen woningen en bedrijven kunnen aansluiten op fiber, wat minstens 70% van de woningen en bedrijven in België vertegenwoordigt.

Daarnaast zullen we ons mobiel leiderschap versterken door het voortouw te nemen voor 5G. Samen met onze netwerkpartner Orange Belgium streven we naar een snellere en bredere uitrol van 5G en willen we de capaciteit en het bereik van het mobiele netwerk

verbeteren ten behoeve van onze klanten, en tegelijk onze efficiëntie verhogen.

Ons gigabitnetwerk is een open netwerk, waarop alle andere operatoren welkom zijn om diensten aan te bieden aan hun klanten. Door zoveel mogelijk wholesaleklanten toe te laten tot onze netwerken, verhogen we het gebruik en dus de performantie ervan op lange termijn.

In 2020 hebben we aanzienlijke vooruitgang geboekt met de uitrol van ons vaste en mobiele gigabitnetwerk, waarbij we elke 34 seconden een woning of bedrijf op fiber hebben aangesloten en met de lancering van het eerste commerciële 5G-netwerk in België.

Om bij te dragen tot onze duurzaamheidsambities, maken we onze netwerken zo milieuvriendelijk en energiezuinig mogelijk.

Met onze ambitie van 100% bereik en de combinatie van 5G, fiber en edge voor een groot deel van het land, zal ons gigabitnetwerk een katalysator zijn voor de Belgische economie en voor innovatie in het bijzonder.

Lees meer over het netwerk van de toekomst. [🔗](#)

Fiber: het vaste netwerk van de toekomst

Bijna de helft van de Belgische actieve bevolking werkte van thuis uit tijdens de coronapandemie. Het is dan ook duidelijk dat we een betrouwbaar en snel netwerk nodig hebben. Digitale samenwerking en virtuele communicatie zijn belangrijker dan ooit, waardoor het belang van investeringen in fiber als de vaste netwerktechnologie van de toekomst wordt beklemtoond. Fiber is de ultieme breedbandtechnologie en biedt een antwoord op de exponentiële toename van het dataverkeer voor zowel residentiële als zakelijke klanten. Fiber is ook goed voor het milieu, want het is energiezuiniger en heeft een langere levensduur dan koper.

Proximus installeert fiber in het hart van de woning of bedrijf van zijn klanten. Op die manier kunnen we zorgen voor de

best mogelijke prestaties. Op dit ogenblik verstuurt ons fibernetwerk gegevens met een snelheid tot 1 Gbps over grote afstanden. En nu al streven we naar nog snellere download- en uploadsnelheden tot 10 Gbps.

We installeren fiber in het hele land en maken het beschikbaar voor iedereen, van het kleinste gezin tot het grootste bedrijf. Tegelijkertijd ontmantelen we ons kopernetwerk zo snel mogelijk, waardoor we ook onze ecologische voetafdruk kunnen verkleinen. Eind 2020 konden al 460.000 woningen en bedrijven op het fibernetwerk worden aangesloten. Ons doel is om tegen 2028, samen met onze partners, 4,2 miljoen woningen en bedrijven aan te sluiten, wat neerkomt op een bereik van minstens 70% van de woningen en bedrijven in België.

Sterke basis voor de versnelde uitrol van fiber

De coronacrisis heeft in 2020 een tijdelijk effect gehad op onze uitrol, maar met onze uitrolambities liggen we op schema. In 2021 zullen we samen met onze partners onze installatiesnelheid geleidelijk aan opdrijven en ons fibernetwerk uitbreiden naar minder bevolkte gebieden.

Verwezenlijkingen in 2020



Elke **34 seconden** hebben we een woning of bedrijf aangesloten op fiber.



We zijn begonnen met de uitrol van fiber in 3 nieuwe steden. De uitrol is aan de gang in **16 Belgische steden**.



Ons fibernetwerk bereikt upload- en downloadsnelheden tot **1 Gbps**. In de toekomst zal dat tot **10 Gbps** zijn.

We hebben al **460.000 woningen en bedrijven** aangesloten.

We hebben **8 nieuwe overeenkomsten** gesloten met **wholesalepartners voor fiber**, waardoor het totale aantal partners op 28 komt.



Sneller, uitgebreider en kostenefficiënter met partners

Proximus is zijn fibertraject gestart in 2016 met de lancering van het investeringsplan 'Fiber voor België'. Doel: fiber uitrollen naar de meeste bedrijven en stadscentra in België. Nadat we het tempo van onze uitrol geleidelijk hadden opgevoerd, kondigden we eind maart 2020 een ware kwantumsprong aan om ons bereik verder uit te breiden. In juli beslisten we in zee te gaan met partners om de fiberuitrol nog verder uit te breiden en te versnellen. Door samen te werken met anderen kunnen we **gelijktijdig werken en sneller meer gedaan krijgen op een kostenefficiënte manier**.

Eind juli 2020 heeft Proximus de juiste partners gevonden om dat te realiseren. We zijn in een partnership gestapt met **Eurofiber** in Wallonië en **EQT Infrastructure** in Vlaanderen¹. Samen zullen we het fibernetwerk ontwerpen, bouwen, onderhouden en upgraden. In Brussel zullen we de fiberuitrol zelf uitvoeren. Terwijl wij ons vooral specialiseren in het installeren van fiber in dichtbevolkte gebieden, zullen onze partners dat doen in minder dichtbevolkte gebieden.

Dankzij deze partnerships zullen we bij de uitrol van fiber aan kennis en efficiëntie winnen en een groter bereik verwezenlijken, terwijl we sneller kunnen uitrollen. Bovenop onze eigen uitrol naar **2 miljoen** woningen en bedrijven, zullen we tegen 2028 minstens **1,5 miljoen woningen en bedrijven** in Vlaanderen en **500.000 in Wallonië** kunnen aansluiten. In **Brussel** breiden we onze fiberuitrol verder uit met als doel het hele Brussels Hoofdstedelijk Gewest te bestrijken voor het einde van 2026.

460.000 woningen en bedrijven aangesloten op fiber. 

Deze samenwerkingen brengt Proximus nog een stap dichterbij zijn ultieme doelstelling: een open, toekomstzeker netwerk uitbouwen dat elke woning en elk bedrijf in België aansluit op snelle of zelfs ultrasnelle connectiviteitsoplossingen.

Supersnelle connectiviteit voor iedereen

Ons fibernetwerk komt gezinnen, bedrijven en steden ten goede.

Fiber voor gezinnen

Met ons fibernetwerk kunnen alle gezinsleden tegelijkertijd (thuis)werken, surfen, video's streamen en online gamen. Het biedt gezinnen een veilige, stabiele en betrouwbare klantenervaring zonder vertragingen of kwaliteitsverlies, vrijwel onbeperkte capaciteit en zeer grote bandbreedtes.

In 2020 hebben we de fiberpacks Flex Fiber voor gezinnen en Epic Kot Fiber voor studenten en verhuurders gelanceerd.

¹ Eind 2020 moest de ondertekening van deze overeenkomsten nog worden goedgekeurd door de Belgische mededingingsautoriteit.

Fiber voor bedrijven

Voor bedrijven is fiber een enorme troef om de mogelijkheden van de digitalisering ten volle te benutten en concurrentieel, wendbaar en innovatief te blijven. Deze ultrasnelle technologie stimuleert ook de inburgering van nieuwe manieren van werken en ondersteunt de boom van geavanceerde technologische ontwikkelingen op het gebied van artificiële intelligentie, data analytics, Internet of Things en augmented/virtual reality.

We rollen fiber proactief uit in gebieden met een hoge bedrijfsdichtheid, zoals industriegebieden en bedrijventerreinen. Elke zakelijke klant die daarom vraagt, krijgt fiberconnectiviteit.

In industriezones die al op het netwerk zijn aangesloten, schakelt 52% van de bedrijven binnen een jaar over. Eind 2020 was fiber beschikbaar voor 56% van de klantensites in industriegebieden. In 2019 was dat 54%².

Volvo Cars Gent optimaliseert zijn productieproces met fiber

Een mooi voorbeeld van de efficiëntie van fiber is te vinden bij Volvo Cars Gent. Het complex bestaat uit een grote hoofdfabriek, met daarrond vijf magazijnen en bijgebouwen. De bijgebouwen zijn via een fibernetwerk verbonden met de hoofdfabriek. Doordat de productiesystemen voortdurend in contact staan met het magazijn, signaleert het systeem op eenvoudige wijze welke onderdelen wanneer nodig zijn. 'De leveringen gebeuren vlotter en preciezer', zegt Geert De Meyer, IT Infrastructuur Engineer bij Volvo Cars Gent. 

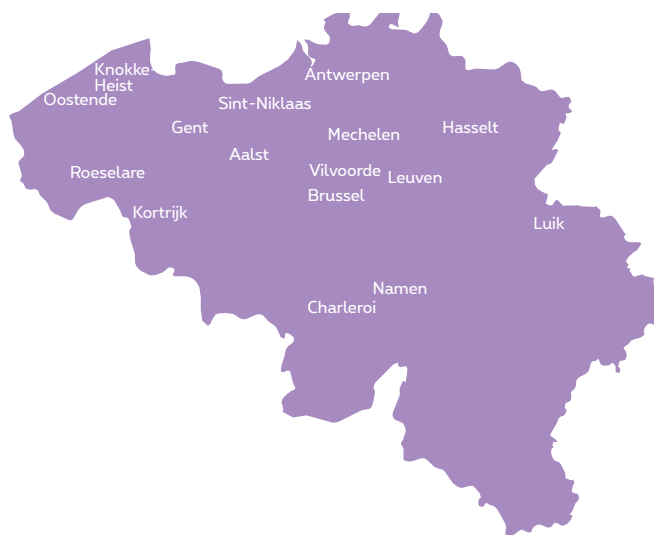
Fiber in de abdij van Rochefort

Een van de eerste klanten die overstapten op fiber was de abdij van Rochefort. De brouwerij van de abdij is aangesloten op het ultrasnelle fibernetwerk, waardoor de meesterbrouwers hun productieproces kunnen digitaliseren en hun bierketels op afstand in real time kunnen bedienen. 

Fiber voor steden

Fiber biedt steden toegang tot de meest geavanceerde digitale diensten ('smart cities'). De uitrol van fiber met de aansluiting van duizenden sensoren en toestellen verbetert de mobiliteit, de openbare veiligheid en de luchtkwaliteit, en bevordert ook de groei en de tewerkstelling in de stad. Fibernetwerken zullen een essentieel onderdeel van de stedelijke infrastructuur worden, net als water of elektriciteit.

Eind 2020 waren we fiber aan het uitrollen in **16 steden**, 3 meer dan in 2019.



² In 2019 was de gerapporteerde 64% gebaseerd op een totale markt van 59.000 klantenlocaties. Dit was het beschikbare cijfer op dat ogenblik. Ondertussen zijn onze gegevens nauwkeuriger. Dit resulteerde in een toename van de totale markt tot 70.000 klantenlocaties, een cijfer dat nu wordt gebruikt als referentie. Dit verklaart de daling van 64% naar 54% voor 2019 (zelfde absoluut cijfer, maar de totale markt is toegenomen).

Uitfasering van ons bestaande kopernetwerk

Zodra fiber in een nieuwe stad geactiveerd wordt, brengen we onze klanten op de hoogte. We migreren hen stap voor stap naar fiber. Hoe sneller we ons kopernetwerk uitschakelen en vervangen door fiber, des te efficiënter we worden. Door maar één netwerk te behouden, drukken we de **operationele kosten** en dragen we bij tot onze **duurzaamheidsambities**.

Ons plan is om het bestaande kopernetwerk in een bepaalde zone binnen 5 jaar na de start van de fiberinstallatiewerken te deactiveren. In sommige gevallen kan de uitfasering van koper sneller gebeuren, bijvoorbeeld wanneer er wegwerkzaamheden gepland zijn in een gebied waar al fiber aanwezig is. Dit is zowel efficiënt als kostenbesparend.



Mobiel leiderschap met 5G

Door het toenemende mobiele dataverkeer en de groeiende vraag naar werken op afstand, innovatieve industriële oplossingen en high-definition videostreaming is er meer behoefte aan supersnelle netwerken met een grote capaciteit. We hebben een sterk trackrecord als pionier op het vlak van mobiele communicatie die zijn klanten de best mogelijke mobiele ervaring biedt, en dat zullen we blijven doen. Met de lancering van 5G opent Proximus interessante nieuwe mogelijkheden voor bedrijven, steden en consumenten. Het is onze ambitie om in de komende jaren 100% van de bevolking 5G te kunnen aanbieden.

Mobiele netwerken zullen sneller, betrouwbaarder en energie-efficiënter worden. Het netwerk van de toekomst zal krachtig genoeg zijn om Internet of Things in ons dagelijkse leven te introduceren. Bovendien zal het diensten leveren die we vandaag zelfs niet kunnen voorspellen.

In 2020 heeft Proximus niet alleen het bereik en de kwaliteit van zijn 4G-netwerk verbeterd, maar ook als eerste en enige operator een openbaar 5G in België gelanceerd.

Wat zijn de belangrijkste voordelen van 5G ten opzichte van 4G?

- 5G is tot 100 keer sneller dan 4G.
- 5G heeft een lagere latentie dan 4G, waardoor de betrouwbaarheid wordt gegarandeerd die cruciaal is voor toepassingen die een onmiddellijke reactie vereisen.
- 5G kan meer toestellen of slimme voorwerpen tegelijkertijd verbinden.
- 5G is ook energiezuiniger dan 4G.

Eerste operator die
openbaar 5G-netwerk
in België lanceert.



In 2020 hebben we grote stappen gezet in de uitrol van 5G in België. We lanceerden het eerste openbaar 5G-netwerk, investeerden in netwerkinfrastructuur en efficiëntie en gingen strategische partnerships aan met belangrijke spelers in verschillende sectoren. Dit alles terwijl er altijd aandacht werd gegeven aan gezondheid en veiligheid en de beperking van onze milieu-impact.

Pionier op het gebied van 5G in België

Op 1 april 2020 was Proximus de eerste operator om 5G commercieel te lanceren, en eind 2020 was het nog steeds de enige om openbare 5G-connectiviteit in België aan te bieden.

Eind 2020 was 5G beschikbaar op 138 locaties in 69 steden en gemeenten, voornamelijk in Vlaanderen.

De Waalse regering heeft een groep van deskundigen aangesteld om de uitrol van 5G te evalueren, dit naar aanleiding van een verzoek van een meerderheid van de gemeenten in Wallonië om de uitrol uit te stellen, wat wij hebben gedaan. We hebben van de gelegenheid gebruikgemaakt om te luisteren naar de bekommernissen van alle gemeenten, de vragen te beantwoorden en eventuele bezorgdheden weg te nemen.

Jammer genoeg hebben we in 2020 geen administratieve toestemming gekregen van de lokale autoriteiten om 5G in **Brussel** te lanceren.

We hebben vooruitgang geboekt in **Luxemburg**, waar Proximus actief is onder de merknamen Tango en Telindus, met de lancering van de eerste commerciële 5G-aanbiedingen in oktober 2020.

Eind 2020 hebben we een nog snellere 5G-technologie geactiveerd dankzij de voorlopige spectrumlicentie voor de 3,6-3,8 GHz-band op een aantal locaties in de omgeving van Antwerpen, Gent en Leuven.

5G spectrumveiling

Proximus gebruikt bestaande radiofrequenties in de 2,1 GHz-band en heeft een tijdelijke licentie om de radiofrequenties in de 3,6-3,8 GHz-band te gebruiken. We kijken nu uit naar de **definitieve spectrumveiling**, waarbij nieuwe bandbreedtes en snelheden zullen vrijkomen. Volgens Petra De Sutter, Belgisch minister van Telecommunicatie, zal de veiling waarschijnlijk niet vóór eind 2021 plaatsvinden..

Waarom is 5G zo belangrijk voor bedrijven?

'Er gaat een geheel nieuwe wereld van toepassingen open voor bedrijven', zegt Danielle Jacobs, CEO van Beltug (de Belgische vereniging van IT-beslissers). 5G zal de digitale transformatie van bedrijven beïnvloeden. [↗](#)

Partnerships versterken ons mobiel leiderschap

We willen alle gebruikers de best mogelijke ervaring bieden. We willen zo efficiënt mogelijk werken, meer operationele synergieën creëren en ons netwerk op duurzame wijze beheren. Daarom hebben we een joint venture opgericht met Orange Belgium³.

MWingz is in april 2020 van start gegaan en zal een uitgebreider bereik buitenshuis, een dieper bereik binnenshuis en een snellere 5G-uitrol mogelijk maken.


In oktober 2020 kondigde Proximus aan dat het in zee zou gaan met **Nokia en Ericsson**. Dankzij deze partnerships zal Proximus zijn positie als onbetwiste leider op het gebied van mobiele netwerken in België kunnen consolideren en het 5G-netwerk van de toekomst bouwen. De apparatuur van de nieuwe generatie die we inzetten, zal de stabiliteit en kwaliteit van de mobiele connectiviteit garanderen, om het hoofd te bieden aan het toenemend gebruik van mobiele data.



³ Eind 2020 moest de ondertekening van deze overeenkomst nog worden goedgekeurd door de Belgische mededingingsautoriteit.

Tegemoetkomen aan bedrijfs- en maatschappelijke behoeften

5G biedt nieuwe mogelijkheden die aanzienlijke voordelen zullen bieden in veel domeinen, zoals gezondheidszorg, productie, autonoom vervoer, logistiek of landbouw.

Waardevolle 5G-use cases zullen ons helpen om 5G in de juiste richting te sturen. Om deze oplossingen te ontwikkelen, hebben we een **5G-innovatieplatform** gelanceerd.  Het stelt ons in staat om nauw samen te werken met onze technologie- en wholesalepartners en bedrijfsklanten, zowel publiek als privaat, en om via 5G tegemoet te komen aan bedrijfs- en maatschappelijke behoeften.

In de komende jaren zullen alle sectoren de voordelen van 5G kunnen ervaren. Proximus is begonnen de mogelijkheden van 5G in te zetten voor een brede waaier van industriële toepassingen, dankzij de tijdelijke 5G-licenties die het BIPT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie) halfweg de zomer van 2020 heeft toegekend.

Onze partners zijn onder andere:



Port of Antwerp

De digitale transformatie van de haven stimuleren

Proximus en Port of Antwerp ontwikkelen een privaat 5G-netwerk om het potentieel van 5G te testen en te evalueren voor verschillende industriële toepassingen, waaronder draadloze camerabewaking en het connecteren van schepen met het oog op een efficiëntere coördinatie. Dit co-creatieproject kreeg de naam 'De Digitale Schelde'. 



Brussels Airport

Ontwikkeling van de eerste openbare 5G-site

In maart 2020 hebben Brussels Airport en Proximus hun krachten gebundeld om een digitaal project te realiseren dat de uitrol van een 5G-netwerk in de passagiersgebouwen van de luchthaven omvat. De samenwerking met Brussels Airport heeft ook betrekking op IoT-toepassingen (Internet of Things) en cybersecurity. 

5G draagt bij tot een groenere maatschappij

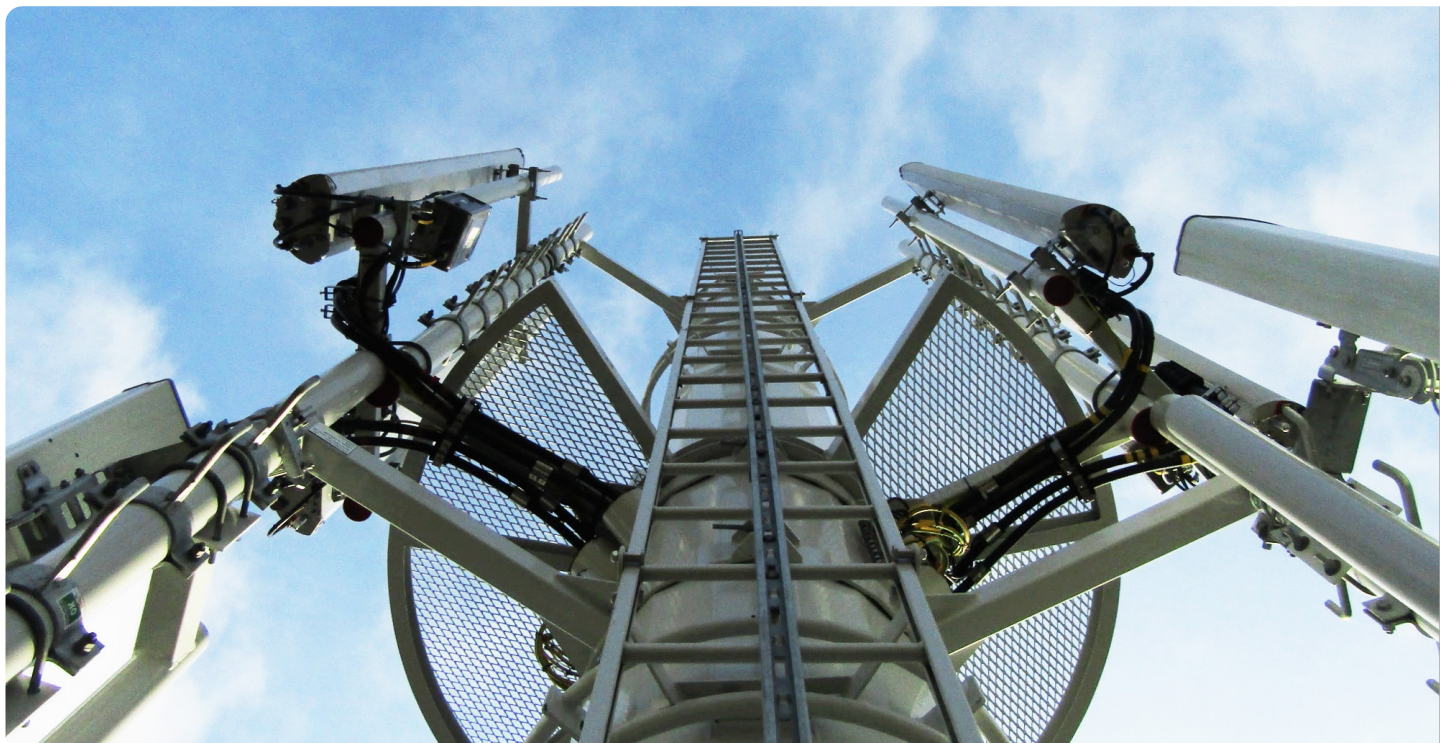
Proximus is zich ervan bewust dat 5G het dataverbruik, en daardoor ook het stroomverbruik, zal doen toenemen. We zullen het hogere energieverbruik echter compenseren door energie-efficiëntere apparatuur in te zetten. Het 5G-netwerk heeft ook energiebesparende functies, zoals het in 'slaapstand' zetten van basisstations wanneer ze niet worden gebruikt (bijvoorbeeld 's nachts en in het weekend).

Ook onze joint venture met Orange Belgium zal een positieve impact hebben op onze ecologische voetafdruk, omdat we minder infrastructuur en antennes zullen nodig hebben. Bovendien zal de uitrol van 5G het mogelijk maken om minder energie-efficiënte netwerken, zoals 3G, uit te faseren. Bovendien biedt 5G bedrijven en de overheidssector ook de kans om nieuwe oplossingen te ontwikkelen die een positief effect zullen hebben op het behalen van hun klimaatdoelstellingen.

De kwaliteit van het 4G-netwerk verbeteren

In 2020 hebben we verder geïnvesteerd in de verbetering van de kwaliteit van het 4G-netwerk. We hebben de capaciteit van ons netwerk verhoogd om tegemoet te komen aan het toenemend volume en gebruik, vooral als gevolg van de coronacrisis. Daarnaast kunnen onze mobiele klanten rekenen op een nog betere spraakkwaliteit en kunnen ze Voice over Wi-Fi gebruiken op hun smartphone.

5G zal onze klanten helpen hun koolstofvoetafdruk te verkleinen.





Mobiel netwerk en gezondheid

Proximus is zich terdege bewust van de bezorgdheid en de uitdagingen inzake 5G, straling en gezondheid. Wij verbinden ons ertoe hierover duidelijke en nuttige informatie te verstrekken en de nodige voorzorgsmaatregelen te nemen.

Zorgen voor een veilig gebruik van onze producten en diensten betekent onze verantwoordelijkheid erkennen met betrekking tot de blootstelling aan elektromagnetische golven, wat een maatschappelijke bekommernis is.

Wij voldoen aan de geldende wetgeving voor netwerken en toestellen en volgen de ontwikkelingen in het wetenschappelijk onderzoek.

De gezondheidsaspecten van radiofrequenties, met name die gebruikt in de mobiele telefonie, werden in de afgelopen 30 jaar uitvoerig bestudeerd. Op basis van het beschikbare onderzoek is de grote meerderheid van de (inter)nationale autoriteiten en instellingen waaronder de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) het erover eens dat er geen bewijs is dat radiofrequenties voor mobiele

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

We begrijpen dat de lancering van 5G vragen en zelfs zorgen heeft doen rijzen bij de Belgische bevolking. We verbinden ons ertoe om duidelijk te communiceren over de uitrol van dit netwerk en tegemoet te komen aan elke bezorgdheid die zij kunnen hebben.

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

Het beste gigabitnetwerk voor iedereen

Ons gigabitnetwerk is een open netwerk, waarop alle andere operatoren welkom zijn om diensten aan te bieden aan hun klanten. We zetten ons ook in om minder dichtbevolkte gebieden aan te sluiten.

Alle operatoren zijn welkom

Proximus verwelkomt op zijn mobiele en vaste netwerken actief wholesalepartners, of het nu gaat om bestaande operatoren of zelfs nieuwe types partners.

Eind 2020 hadden we **28 wholesalepartners voor fiber** (8 meer dan in 2019) en **8 mobiele wholesalepartners** (4 meer dan in 2019).

**5G netwerk open voor
wholesaleklanten
vanaf de lancering.**



Toen Proximus in 2020 het eerste openbaar 5G-netwerk in België lanceerde, werd 5G onmiddellijk opgenomen in ons aanbod voor andere operatoren en in 2021 zullen we 5G-roaming mogelijk maken.

We hebben de tevredenheid van onze wholesaleklanten verbeterd door nieuwe oplossingen en digitale mogelijkheden aan te bieden met flexibele en schaalbare diensten. Dit zal een impuls geven aan onze strategie, die gebaseerd is op open netwerken en strategische partnerships. Het is onze ambitie om de grootste wholesaleklanten die actief zijn in België te verwelkomen op onze open netwerken en samen met hen te co-creëren en te innoveren.

In 2021 zullen we de weg van de digitalisering voortzetten, investeren in co-creatie en verder bouwen op bestaande en nieuwe partnerships. Het zal Proximus nog relevanter maken voor zijn wholesalepartners.

Naadloze samenwerking met wholesaleklanten

We maken samenwerken met ons zo relevant, efficiënt en naadloos mogelijk.

Onze in 2020 gelanceerde digitale diensten maken het nog gemakkelijker om met ons zaken te doen:

E-signaturetool en elektronische facturatie

Als digitale dienstverlener willen we al onze processen digitaliseren. In 2020 hebben we een e-signaturetool gelanceerd, waarmee wholesaleklanten contracten digitaal kunnen ondertekenen. Eind 2020 werd 100% van de wholesalefacturen elektronisch verstuurd. Het maakt werken met ons gemakkelijker en efficiënter, terwijl wij onze ecologische voetafdruk verkleinen.

Besteltool voor fiber

We hebben een tool gelanceerd waarmee onze wholesaleklanten onmiddellijk kunnen weten of er een aanbod van Proximus is dat aan hun behoeften beantwoordt. Ze krijgen in real time een antwoord op de vraag of Proximus hun connectiviteit kan bieden, tegen welke prijs en binnen welke termijn. De tool zorgt ervoor dat de bestelling van de eerste keer correct gebeurt.



Witte zones: minder dichtbevolkte gebieden aansluiten

We hebben aanzienlijke investeringen gedaan om de connectiviteit te verbeteren in landelijke gebieden en zogenaamde witte zones, plaatsen waar een gebrek aan connectiviteit bestaat. Waarom doen we dit? Hoewel België een van de landen is met het beste breedbandbereik ter wereld, kan ongeveer 7% van de woningen niet beschikken over een krachtige internetverbinding (> 30 Mbit/s). Deze plaatsen bevinden zich voornamelijk in **landelijke gebieden in Wallonië**, waar de uitrol van fiber duur is en dus economisch niet rendabel.

Hoe maken we de mogelijkheden van de digitale wereld overal en voor iedereen toegankelijk? Door **gebruik te maken van nieuwe technologieën**, zoals optische luchtverbindingen, optische knopen verbonden via een radioverbinding en

4G-modems, en door samen te investeren met de overheid. Met onze partner Tessares implementeren we een innovatieve oplossing om de toegang voor trage internetaansluitingen te verbeteren. In december 2020 vernieuwden we onze overeenkomst met het Waalse Gewest over de 'pyloontaks' voor 2021-2022 om het mobiele bereik te verbeteren.

Hogesnelheidsinternet aanbieden in de vele landelijke zones in Wallonië is een uitdaging voor elke operator. Toch kunnen we een bereik van 93,5% voor krachtige internetverbindingen (>30 Mbit/s) optekenen, vergeleken met 92,4% in 2019.

Proximus kreeg erkenning voor zijn best-in-class netwerken

- 'Telecom & Connectivity Company of the Year' - Data News
- Beste netwerkbereik voor mobiel internet - Test Aankoop



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



Werken als een 'digital native' bedrijf

Onze ambitie

Tegen 2022 de nummer 1 of 2 zijn qua **NPS** voor convergente¹ klanten, ondersteund door een superieure gebruikerservaring

Onze IT-kosten met **40%** verminderen tegen 2025

De beste **digitale talenten** opleiden en aantrekken²

Status 2020

- Eerste operator die tegemoetkomingen aanbiedt na de COVID-19-uitbraak: > 95% van de klanten waardeert de initiatieven
- MyProximus en Pickx app beoordelingen in Google Play en App Store: 4/5
- Tevredenheid over internet-, tv- en mobiele producten: > 90%

- Invoering van een nieuw, vereenvoudigd systeem voor adresbeheer
- Eén databron voor alle factureringsaspecten die de gegevenskwaliteit en de gebruikerservaring verbetert
- Continue integratie en ontwikkeling en automatisering van IT-operations om de time-to-market te verkorten

- > 200 medewerkers aangeworven in domeinen van de toekomst in 2020
- Gemiddeld 39,5 uren opleiding per medewerker in 2020
- € 34,45 miljoen geïnvesteerd in de omscholing en bijscholing van medewerkers in 2020

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

We willen leider worden inzake klantentevredenheid en aanbevelingen door klanten. Onze ambitie is om tegen 2022 de nummer 1 of 2 qua Net Promotor Score te worden voor residentiële convergente klanten (klanten met internet, digitale televisie en mobiele postpaid). De NPS-ambitie voor bedrijfsklanten is om tegen eind 2023 even goed te scoren als de best presterende Europese sectorgenoten voor B2B.

Om de klantenervaring en onze aanbiedingen te verrijken, zullen we blijven focussen op vereenvoudiging, wat zal

leiden tot vlottere klantentrajecten en intuïtieve, efficiënte digitale interfaces. Onze benadering omvat een zorgvuldige mix van digitale en menselijke interacties om het beste van twee werelden aan te bieden aan onze residentiële en businessklanten.

Om te kunnen functioneren als een 'digital native' bedrijf willen we tegen 2025 alle oude IT-technologie achter ons laten. Dit zal gepaard gaan met een ingrijpende transformatie van de vaardigheden, die van Proximus een referentiewerkgever voor digitale talenten in België zal maken. ➔

Tegelijk blijven we investeren in stevige datafundamenten en bouwen we onze capaciteit inzake automatisering en advanced analytics verder uit. Data zijn essentieel voor een meer proactieve en gepersonaliseerde dienstverlening.

¹ Convergente klanten zijn klanten met internet, digitale televisie en mobiele postpaid.

² De status van deze ambitie wordt toegelicht in het hoofdstuk "Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst".

De klanten staan centraal in onze aanpak

Onze klanten willen dat we digitaal zijn wanneer dit waarde oplevert, met snellere, eenvoudigere oplossingen die 'first time right' zijn. Ze willen echter ook dat we menselijk zijn, in kritieke situaties of wanneer specifieke expertise vereist is. Een betere klantenervaring en structurele efficiëntieverbeteringen zullen een positieve impact hebben op onze Net Promotor Score. Hoe hoger die score, hoe groter de kans dat onze klanten onze diensten aan anderen aanbevelen.

Co-creatie om de klantenervaring te verbeteren

Dankzij **Voice of the Customer**, het feedbackplatform voor onze klanten, kunnen we feedback van residentiële en bedrijfsklanten verzamelen, analyseren en er snel op reageren, en de cirkel zo nodig sluiten. In 2020 namen elke maand gemiddeld 44.000 klanten deel aan onze enquêtes en namen we proactief met meer dan 21.000 klanten contact op om de problemen die ze aankartten te behandelen.

Op basis van de klantenfeedback hebben we in 2020 de **end-to-endbeleving van onze klantentrajecten** verder herzien om ze persoonlijker en vlotter te maken. Een klantentraject is een reeks interacties die wordt getriggerd door een behoefte van een klant, bijvoorbeeld wanneer die technische bijstand nodig heeft of verhuist.

Onze **klanten zijn actief betrokken** bij het ontwerp van de klantenervaring. Eerst tekenen we klantentrajecten uit op basis van momenten die voor onze klanten belangrijk zijn. Daarna verbeteren we ze en passen we ze aan via design thinking samen met de klanten.

Om kleine ondernemingen bijvoorbeeld digitale ondersteuning met een menselijke touch aan te bieden, hebben we de Prime-dienst gelanceerd. Klanten kunnen een aanvraag indienen via de MyProximus-app en die zal dan worden behandeld door één aangewezen contactpersoon.

In 2021 zullen we onze klantentrajecten verder herzien en klanten die technische of administratieve bijstand nodig hebben, een gepersonaliseerde en digitale opvolging aanbieden. **Digitale tools zullen het traject vereenvoudigen** voor klanten die willen overschakelen naar de nieuwste Flex-packs. We zullen in 2021 een nieuw end-to-end-monitoringplatform activeren om elke individuele klant de beste dienstervaring (internet, tv, wifi) te garanderen. Zo waarborgen we klanten een optimale ervaring wanneer ze overstappen van koper naar ons fibernetwerk. In 2021 willen we onze residentiële klanten ook een nieuwe facturatiemethode aanbieden die samen met de klanten wordt uitgewerkt.

Verwezenlijkingen in 2020



We hebben elke maand **44.000 klantenbeoordelingen** ontvangen.



We namen met **meer dan 21.000 klanten** proactief contact op over aangekaarte problemen.



Er waren **23% minder oproepen over facturatie en inning** in vergelijking met 2019.

De interacties met onze klanten optimaliseren

Door onze web- en app-diensten te verbeteren, helpen we onze klanten zichzelf te helpen en verhogen we hun tevredenheid. Met onze nieuwe digitale tools zullen al onze klanten het gemakkelijker vinden om contact op te nemen met Proximus. Steeds meer vragen van klanten die menselijke interactie vereisen zullen door multidisciplinaire teams behandeld worden.

- **Digitale kiosken in de shops** – Via digitale schermen hebben onze klanten op eenvoudige wijze toegang tot heel wat informatie om de beste keuzes te maken, zoals een tool om het beste pack te vinden, een prijscatalogus (packs, promoties en specifieke toestellen), een tool om mobiele toestellen met elkaar te vergelijken, en toegang tot de website van Proximus.
- **Videoafspraken op verzoek** – Tijdens de coronacrisis hebben we de kans gegrepen om verkoop op afstand via videogesprekken te testen, zowel voor residentiële als voor businessklanten. Sinds april 2020 kunnen klanten via de chatfunctie op onze website een videoafpraak met een verkoper aanvragen. Zo kunnen klanten dezelfde face-to-face-ervaring genieten als in onze shops.
- **Proximus Assistent** – De nieuwe chatbot werd in juli 2020 gelanceerd ter ondersteuning van klanten die onze website, app en Facebook Messenger gebruiken. De chatbot kan op zelfstandige wijze 415 vragen verwerken, bijvoorbeeld over verloren of gestolen toestellen, vergeten pin- en pukcodes of vragen over tv-opties en betalingen.
- **MyProximus** – De digitale partner van onze residentiële klanten. ➔

- **MyProximus Enterprise** – We hebben het aantal digitale interacties met bedrijfsklanten aanzienlijk verhoogd, vooral op het gebied van digitale selfservicemogelijkheden voor mobiele diensten en elektronische facturatie. Dat is het resultaat van de verbeteringen die in 2020 aan MyProximus Enterprise werden aangebracht, zoals:

- **Mobile Number management.** Deze applicatie stelt de fleet managers van onze klanten in staat om mobiele opties te wijzigen, nieuwe simkaarten te bestellen, de profielen voor gesplitste facturatie aan te passen en nog veel meer. Zowel fleet managers als werknemers kunnen hun mobiel verbruik (gesprekken, sms en data) in real time volgen.
- **Technische assistentie.** Wanneer klanten technische assistentie nodig hebben, kunnen ze op een eenvoudige manier een verzoek indienen via MyProximus Enterprise.

MyProximus Enterprise zet daarmee opnieuw een stap om bedrijfsklanten een uiterst gebruiksvriendelijke digitale ervaring te bieden. Dankzij de verbeteringen aan het platform is het aantal actieve klanten aanzienlijk gestegen van 25% in 2019 tot 30% in 2020.

Eind 2020 maakten 15.500 bedrijfsklanten gebruik van MyProximus Enterprise (13.000 eind 2019). Onze focus voor 2021 ligt op een doorgedreven adoptie van MyProximus Enterprise en de uitbouw van zijn capaciteiten.

Met onze nieuwe digitale tools zullen klanten het gemakkelijker vinden om contact op te nemen met Proximus.



Eenvoudige toegang tot facturen en dataverbruik

Vanheede Environment Group leidt de facturatie en administratie van zijn mobiele abonnementen in goede banen via MyProximus Enterprise. 'We gebruiken de tool om de kosten en facturen van onze mobiele abonnementen te volgen en de administratie van onze meer dan 500 mobiele nummers op wieltes te doen lopen', zegt Chief Information Officer Olivier Knockaert. 'Met deze tool hebben we in één oogopslag alle informatie.' ➔

Tijd besparen en betere controle

Voor Brabhold NV is het grootste pluspunt van de optie voor technische assistentie de beschikbaarheid van alle nuttige informatie. Er is een duidelijk overzicht en het eenvoudige ticketingsysteem maakt dat er geen tijd verloren gaat om Proximus te contacteren. 'Een ander belangrijk voordeel is dat het systeem 24/7 raadpleegbaar is via verschillende toestellen', zegt Cindy Cuypers, IT-medewerker bij Brabhold. ➔



Data, automatisering en artificiële intelligentie voor meer efficiëntie en een betere klantenervaring

Als telecomoperator beschikken we over een **enorme hoeveelheid data**. Het gaat onder meer om gegevens over onze klanten, hoe ze het netwerk gebruiken, de vragen die ze stellen aan het callcenter, de interventies van de technische teams en het energieverbruik van het netwerk en de gebouwen van Proximus.

Proximus heeft performante tools om gegevens te verzamelen, te verwerken en te analyseren om een beter inzicht te krijgen, betere voorspellingen te doen en acties aan te bevelen. Het doel is altijd om de **klantenervaring te verbeteren** of onze **processen efficiënter te maken**.

We vinden opportuniteiten in allerlei cruciale domeinen, van de monitoring en het design van netwerken tot customer value management en de optimalisatie van het energieverbruik.

Inzake ontwerp, monitoring en herstelling van het vaste netwerk hebben we dankzij machinelearning verschillende verbeteringen kunnen doorvoeren, zoals het proactief vermijden van technische incidenten of het voorspellen van de beste oplossing voor een technisch probleem. Hierdoor konden we circa **20.000 interventies bij klanten vermijden**, en de **oorzaken van problemen in meer dan 80%** van de gevallen **correct voorspellen** in 2020.

Tegelijk nemen we alle mogelijke maatregelen om nauwgezet te voldoen aan de wetgeving inzake **privacy en gegevensbescherming** en communiceren we op transparante wijze met onze klanten over het gebruik van hun gegevens.

We **verhogen** ook de **automatisering** voor klantencontacten, bijvoorbeeld via bots zoals Proximus Assistant. ➡

End-to-end-vereenvoudiging en modernisering van IT

Tegen 2025 willen we ons volledig ontdoen van verouderde informatiesystemen en technologie. We streven naar flexibele, cloudgebaseerde informatiesystemen die data-automatisering en advanced analytics mogelijk maken. Daartoe zullen we onze cultuur moeten veranderen en een echt softwarebedrijf worden met een 'digital native' mentaliteit. In 2020 hebben we op dit vlak al aanzienlijke vorderingen geboekt.

Geavanceerde IT-capaciteiten zijn essentieel om onze #inspire2022-strategie waar te maken. Daarom versnellen

we de investeringen in de bouw van een toekomstzekere IT-stack met een minimum aan duplicaties en componenten die los aan elkaar gekoppeld zijn. We zullen tegen 2025 niet alleen de time-to-market van nieuwe innovaties verkorten, maar ook de **total cost of ownership van onze IT met 40% verminderen**.

Ons programma voor de IT-vereenvoudiging en -modernisering is ambitieus. Het vereist een holistische end-to-end-benadering en zal tijd vergen. Onze beoogde architectuur voor 2025 ligt vast en er werden in 2020 belangrijke mijlpalen bereikt. Het plan omvat vier grote doelstellingen:

Vereenvoudiging en digitalisering

We elimineren alle complexiteit uit productportefeuilles, richtlijnen en processen. We digitaliseren en automatiseren onze processen in de kern, met een end-to-end-visie voor onze portefeuille, de verkoop en de klantenondersteuning.

Ons programma voor de **IT-vereenvoudiging en -modernisering vereist een holistische end-to-end-benadering.**

Overschakeling naar een modulaire architectuur

In de hele organisatie stappen we af van het werken in silo's: applicaties die voor specifieke producten of segmenten werden ontwikkeld, worden uit gebruik genomen. Eind 2019 hadden we de laatste klanten gemigreerd naar één enkele IT-stack voor zowel mobiele als vaste producten voor de residentiële markt. De onboarding van professionele mobiele klanten op diezelfde IT-stack wordt voorbereid voor 2022. We hebben

onze oude servicingoplossingen al gemigreerd naar moderne, cloudgebaseerde oplossingen (Salesforce en ServiceNow) voor de professionele markt. De uitrol voor de residentiële markt zal van start gaan in 2021. Daarnaast investeren we qua OSS in moderne orkestratietools om geavanceerde convergente use cases met 5G en SDx-diensten (Software Defined Network) te leveren.

Een moderne benadering van softwareontwikkeling

In 2020 hebben we geïnvesteerd in cruciale enablers zoals testgebaseerde ontwikkelingen, continue integratie en ontwikkeling en de automatisering van IT-operaties. Hierdoor zijn onze uitgaven voor tests en het oplossen van bugs aanzienlijk verminderd en zijn onze operationele IT-kosten gedaald met dubbele cijfers. In de toekomst zullen we de invoering van

Infrastructure-as-a-Code versnellen om de kosten nog verder te doen dalen door een geautomatiseerde configuratie van servers/containers. We zullen het gebruik van public cloud promoten via SaaS-oplossingen en IaaS/PaaS in domeinen waar schaalbaarheid cruciaal is.

Een wendbaar operationeel model voor snelle resultaten

Steeds meer teams bij IT werken op een agile manier. We zullen evolueren naar een volwaardig end-to-end agile organisatiemodel, met volledige integratie van de business- en IT-teams. **Tegen 2025 zullen 80% van onze teams op een agile manier werken.** Deze manier van werken heeft vele voordelen:

een sterke afstemming van de toegewezen middelen op de transversale prioriteiten van Proximus, meer efficiëntie, minder behoefte aan coördinerende functies en de integratie van feedback van klanten in de ontwikkelingscyclus.



Winstgevend groeien via partners en ecosystemen



Winstgevend groeien via partners en ecosystemen

Onze ambitie

> 3 miljoen **actieve maandelijkse app-gebruikers** tegen 2022

> 2,1 miljoen **internet-verbindingen** (residentiële klanten) tegen 2022

> € 100 miljoen **extra omzet** uit nieuwe niet-telecomdomeinen tegen 2022


Status 2020

- 1,6 miljoen actieve gebruikers op MyProximus in december 2020
- 1,1 miljoen actieve gebruikers op Pickx in december 2020

1.965.000 internetverbindingen (residentiële klanten) eind december 2020

- Commercieel partnership op lange termijn met Belfius
- Adressable TV: > 150 gerichte campagnes in 2020

Onze #inspire2022-strategie is een groeiplan. Door in te zetten op onze merken, klantenbasis, netwerken en convergente diensten willen we tegen 2022 opnieuw winstgevend groeien en onze groei vanaf 2023 versnellen.

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

Naast onze merken zal onze toonaangevende positie inzake netwerken dankzij grote investeringen in fiber en 5G geleidelijk de groei van onze klantenbasis voeden. Ook hebben we het plan opgevat om tegen 2022 de kaap van 2,1 miljoen internetlijnen voor residentiële klanten te overschrijden.

Via onze platformen MyProximus en Pickx staan we elke dag in contact met miljoenen klanten. Het is een unieke kans om nieuwe diensten met toegevoegde waarde te ontwikkelen en op de markt te brengen. Dit zal het gebruik van onze apps een boost geven en tegen 2022 willen we meer dan 3 miljoen actieve maandelijkse app-gebruikers hebben.

Voor onze bedrijfsklanten versnellen we op het vlak van convergentie: de superioriteit van ons netwerk gecombineerd met ICT-diensten van de volgende generatie zal onze klanten alle tools verschaffen die ze nodig hebben voor hun digitale transformatie.

Er zal ook groei worden gegenereerd via onze nieuwe open wholesale-aanpak. 

Tot slot hebben we met onze strategie de ambitie om te groeien in lokale ecosystemen, waarbij we partnerships sluiten die nieuwe opportuniteiten bieden waarbij weinig activa moeten worden aangewend. Het beste voorbeeld is een vernieuwend bankaanbod, ontwikkeld door Belfius en bedacht samen met Proximus, en een Proximus-aanbod op maat dat we in 2021 aan Belfius-klanten zullen voorstellen. We hebben de ambitie om tegen 2022 meer dan € 100 miljoen omzet te genereren uit nieuwe niet-telecomdomeinen.

Meer relevantie voor onze klanten

Proximus heeft de ambitie om te groeien in de residentiële en de professionele markten via gesegmenteerde diensten met toegevoegde waarde. We willen relevanter worden in de levens van de mensen en een partner zijn voor bedrijven bij hun digitale transformatietrajecten. Maar we zijn ons ervan bewust dat we sterker zullen zijn en meer zullen kunnen realiseren wanneer we samenwerken met anderen. Partnerships en ecosystemen zullen ons helpen om ons relevante aanbod voor alle klantensegmenten verder te ontwikkelen.

Residentiële klanten

We willen essentieel en relevant zijn voor het dagelijkse digitale leven van onze klanten. Proximus wil dit doen door voortdurend

meer waarde aan te bieden en te streven naar het hoogste gebruikscomfort voor de klanten.

Onze digitale platformen MyProximus en Pickx

Onze ambitie is dat het entertainmentplatform Pickx en de MyProximus-app verder evolueren zodat ze een centrale rol kunnen spelen in het leven van onze klanten. Om dit te verwezenlijken, hebben we Pickx en MyProximus in 2020 verder verrijkt met relevante content en diensten.

MyProximus, de digitale partner van onze klanten

De MyProximus-app evolueert naar een go-to-platform voor klanten waar ze toegang hebben tot een veelvoud aan digitale diensten voor een **groter gebruikscomfort**. Samen met **lokale en internationale partners** willen we de klanten een geïntegreerde ervaring bieden.

Samen met lokale en internationale partners willen we geïntegreerde ervaringen aanbieden.



Een basisprincipe van MyProximus is dat onze klanten de volledige **controle behouden over hun gegevens**, zodat ze zelf kunnen bepalen welke diensten toegang krijgen tot welke gegevens.

In 2020 hebben we aanzienlijk geïnvesteerd in MyProximus om het digitale leven van de 1,6 miljoen MyProximus-gebruikers te vereenvoudigen met nieuwe diensten:

- **Smart Wi-Fi** stelt klanten in staat hun wifi binnenshuis te controleren en te optimaliseren.
- Klanten kunnen in meer dan 200 steden en gemeenten hun parkeerticket betalen via **4411**. [↗](#)
- **Family life** helpt gezinnen om zich beter te organiseren met opties zoals een gedeelde kalender, takenlijst en chatfunctie. [☰](#)

In 2021 willen we het aantal diensten op MyProximus aanzienlijk verhogen in samenwerking met lokale partners. MyProximus is ook beschikbaar voor onze professionele klanten. Lees meer over **MyProximus Enterprise**. [☰](#)

Verwezenlijkingen in 2020



1,6 miljoen actieve MyProximus gebruikers eind december 2020



1,1 miljoen actieve Pickxgebruikers eind december 2020

Pickx, ons entertainment platform

Met Pickx bieden we een eenvoudige en meeslepende beleving, welk scherm je ook gebruikt (tv, pc, tablet, smartphone). We werken hiertoe samen met de belangrijkste platformen: **Android TV** en **Apple TV** en contentaanbieders: lokale zenders en grote internationale spelers, zoals **Netflix** en **Disney+**.

Proximus heeft Pickx in 2020 verder ontwikkeld door tal van diensten toe te voegen, waaronder:

- Klanten die vandaag al een **Apple TV** hebben, kunnen de Pickx-applicatie downloaden en Apple TV gebruiken als hun tweede settopbox.
- Een nieuwe, meer energie-efficiënte **Android TV**-decoder met een verbeterde gebruikerservaring.
- **Disney+** aanbod, waardoor Proximus de enige telecomoperator in België is die eind 2020 toegang biedt tot de streamingdienst Disney+.

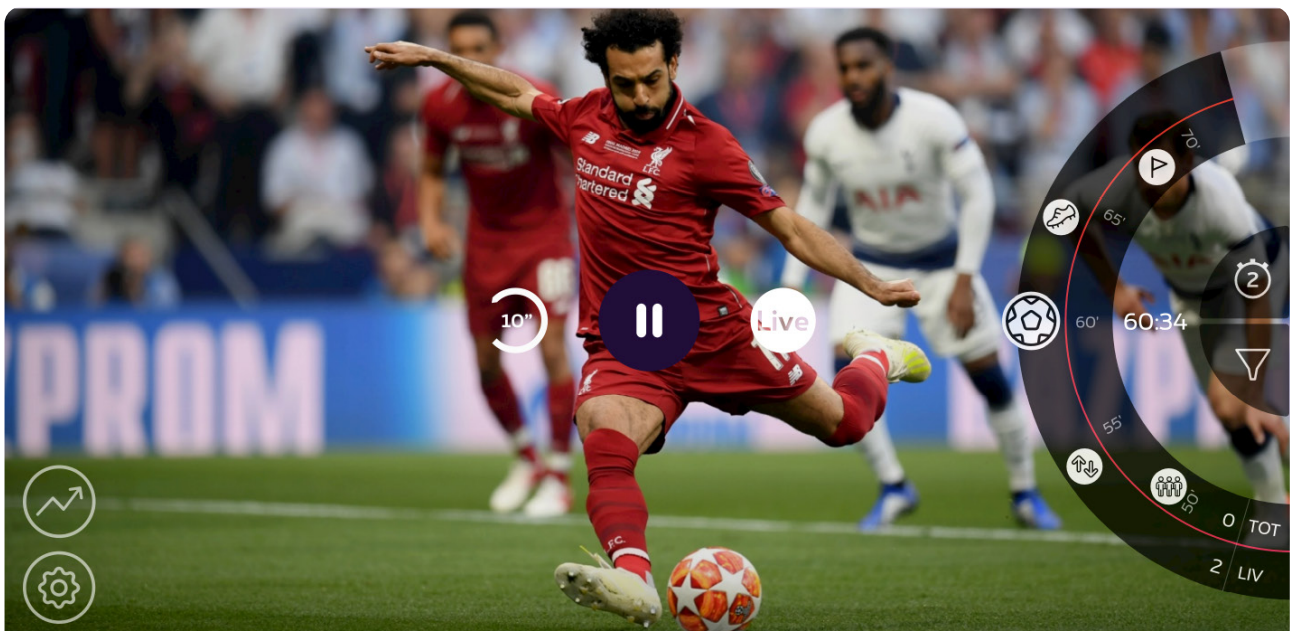
- **Streamz**, de Belgische streamingdienst met een lokaal aanbod met rechtstreekse toegang via de Proximus Android TV-decoder.
- De nieuwe tv-opties **All Stars** en **All Stars & Sports** bundelen topentertainment voor het hele gezin.
- Meer sportfunctionaliteiten voor een betere kijkervaring:
 - partnership met **Eleven Sports** om hun nieuwe Pro League-zenders aan te bieden, waarop alle Belgische voetbalwedstrijden via Pickx live worden uitgezonden voor de volgende vijf seizoenen.
 - partnership met **On Rewind**: interactieve live ervaring op de app en de website voor All Sports-klanten.

In 2021 is het onze ambitie om het aantal gebruikers aanzienlijk te laten groeien en om het aanbod op Pickx verder uit te breiden, samen met onze partners.

We blijven Pickx verrijken om onze klanten op alle schermen een **gepersonaliseerde beleving** aan te bieden.

Internationale erkenning: 'Best TV user experience', CSI Award 2020

We hebben de **Best TV user experience-award** gewonnen voor onze **Android TV-decoder** samen met onze partner 3SS. De CSI Awards worden jaarlijks toegekend aan aanbieders van videodiensten, waaronder traditionele zenders en operatoren van betaal-tv.





Diensten en producten op maat

Om nog relevanter te worden voor onze residentiële klanten, hebben we ons gesegmenteerd aanbod in 2020 uitgebreid en nieuwe producten gelanceerd.

Flex: op maat gemaakt voor gezinnen

Dit nieuwe gamma packs voor residentiële klanten, die kunnen worden aangepast aan de noden van elk gezinslid, heeft de aangroei van convergente klanten versneld. Flex omvat ook diensten zoals de **Family life-app**, die gezinnen helpt zich beter te organiseren. De app omvat een gedeelde kalender, takenlijsten en een chatfunctie. Flex biedt ook toegang tot **My e-Press**, het digitale persaanbod van Het Laatste Nieuws en Le Soir.

Flex werd in juli 2020 gelanceerd en eind 2020 hadden we al 312.000 Flex-packs verkocht. [🔗](#)

Scarlet: voor prijsbewuste klanten

Ons merk Scarlet blijft het prima doen dankzij het aantrekkelijkste basisaanbod op de markt voor prijsbewuste klanten. In november 2020 bereikten we de mijlpaal van één miljoen verkochte producten aan Scarlet-klanten.

Scarlet zal verder bouwen op zijn digitale mindset en zijn e-sales, e-billing en e-services verder verbeteren om klanteninteracties waar mogelijk te digitaliseren.


Mobile Vikings

Eind 2020 sloten we een overeenkomst voor de overname van Mobile Vikings², een belangrijke Belgische mobiele virtuele netwerkoperator. De overname omvat ook het merk Jim Mobile. Mobile Vikings heeft een aantrekkelijk mobiel aanbod voor jongeren die intensief gebruikmaken van mobiele data. Door deze overeenkomst zijn we in staat een marktsegment aan te spreken dat complementair is aan de huidige doelgroepen van Proximus (Scarlet en Proximus), waardoor Proximus zijn positionering op de residentiële markt kan optimaliseren.

² Eind 2020 moest de ondertekening van deze overeenkomst nog worden goedgekeurd door de Belgische mededingingsautoriteit.

Kleine ondernemingen

Voor kleine ondernemingen en zelfstandigen lanceerden we in 2020 nieuwe diensten, zoals:

- **Business Flex**, een modulair pack waarmee de klant de beste combinatie kan kiezen van internet, vaste en/of mobiele telefonie en digitale tv. Business Flex-klanten kunnen via de **Prime** dienst op MyProximus rekenen op een gepersonaliseerde klantenservice. 


- **Bizz Online Webshop**, een service om zijn eigen webshop te ontwikkelen voor de verkoop van producten en diensten.
- **Start Like A Pro**, een online platform boordevol inspiratie, adviezen en tips om met succes een eigen zaak te starten.

Bedrijfsklanten

Voor onze bedrijfsklanten wil Proximus zijn positie als vertrouwenspartner versterken door convergente telecom- en ICT-oplossingen aan te bieden. Om bedrijven het **technologisch potentieel ten volle te laten benutten**, investeren wij massaal in onze huidige en toekomstige netwerken en infrastructuur. En we beschikken over alle IT- en telecomexpertise om te innoveren op het vlak van connectiviteit, zoals 5G, security en cloudoplossingen.

In 2020 hebben de coronamaatregelen en een slechter wordend economisch klimaat de Belgische bedrijven genoodzaakt hun digitale transformatie te versnellen.

Voor bedrijfsklanten zetten we dubbel in op professionele diensten, waarbij we onze **partnerships met hyperscalers** aanwenden om een allesomvattende hybride cloudbenadering aan te bieden. We willen onze klanten helpen bij de transformatie van hun applicaties en de belangrijkste enablers definiëren (bv. edge computing). We willen onze kennis inzake de publieke cloud uitspelen als troef om een gefaseerde migratie van oude on-premises applicaties naar hyperscalers te vergemakkelijken, terwijl ze toch in een hybride context blijven.

We ontwikkelen in co-creatie met klanten zoals **Brussels Airport** en **Port of Antwerp** use cases voor 5G, IoT en edge, waarbij we in deze domeinen met een aanzienlijk groeipotentieel op lange termijn, een leiderspositie innemen. 

Het is onze ambitie om samen met belangrijke lokale spelers te groeien in nieuwe domeinen, zoals bankieren, reclame of smart building. Voorbeelden hiervan zijn onder andere onze partnerships met **Belfius**  en de bouwgroep **BESIX**.  Tegen 2022 streven we ernaar om onze omzet in deze nieuwe domeinen met meer dan € 100 miljoen te doen toenemen.

We zijn ervan overtuigd dat we een belangrijke rol te spelen hebben in het creëren van een sterk digitaal en groen België.

We willen de vertrouwenspartner worden voor **bedrijven bij hun digitale transformatie.** 

We willen de vertrouwenspartner worden van bedrijven bij hun digitale transformatie, om een robuuste digitale economie op te bouwen en om samen maatschappelijke problemen op het vlak van mobiliteit, veiligheid, energie en klimaat aan te pakken.

Om dit te realiseren, zullen we verder bouwen op onze investeringen in onze huidige en toekomstige netwerken en diensten, die de digitale economie voorwaarts stuwen: IoT, data analytics en artificiële intelligentie, cybersecurity, cloudtransformatie, geavanceerde werkplekoplossingen, integratie en ontwikkeling van applicaties. Dit wordt grotendeels ondersteund door **Proximus Accelerators**, ons ecosysteem van IT-filialen, aangevuld met interne ontwikkelingen en sectorspecifieke partnerships.  Dit ecosysteem biedt ons een unieke combinatie van know-how om oplossingen en toepassingen te ontwikkelen die de digitale transformatie van bedrijven, sectoren en de eindgebruiker versnellen.

BEMOBILE

codit

UMBRIO

ClearMedia

proximus
enterprise

NBRACE

proximus
spearit

djsi Davinsi Labs

telindus



We helpen bedrijven met hun digitale transformatie in verschillende domeinen.

Oplossingen voor de digitale werkplek

We inspireren bedrijven om de digitale werkplek te omarmen.

We doen dit door inzichten en advies te delen over digitale samenwerking en uit te leggen hoe thuiswerk bedrijven in staat zal stellen hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

We hebben ons eerste **WPaaS**-contract (**Workplace-as-a-Service**) ondertekend met **Agoria**, de technologiefederatie. We zijn nu Agoria's outsourcingpartner voor hun IT-werkplekken en cloudtransformatietrajecten. [↗](#)

De coronapandemie heeft bedrijven verplicht om hun manier van werken tijdelijk of zelfs permanent te wijzigen. Proximus begeleidde verschillende bedrijven in deze transformatie. [↗](#)

Softwaregedefinieerde technologie (SDx)

Nieuwe manieren van werken, geconnecteerde voorwerpen en het gebruik van de cloud hebben een enorme impact op de noden inzake security, wendbaarheid, prestaties en betrouwbaarheid van een moderne ICT-infrastructuur. Softwaregedefinieerde technologie (SDx) spelen een cruciale rol bij het aanbieden van deze functionaliteiten, terwijl ze ervoor zorgen dat de end-to-end-infrastructuur beheerbaar en veilig blijft. Uit ervaring blijkt dat SDx de complexiteit van de portfolio en de kosten voor technische servicing na verloop van tijd met 25% vermindert.

In 2020 verwelkomden we onze eerste SD-WAN-klienten. Met SD-WAN kan het netwerk van de klant eenvoudig en veilig verbonden worden met publieke clouds (publiek, privé en hybride). [↗](#)

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

Datagestuurde oplossingen

We helpen klanten innoveren met datagestuurde oplossingen. Met het **Internet of Things**, **Proximus Analytics** en **API's** kunnen bedrijven gegevens verzamelen die hen toelaten om objectieve keuzes te maken om processen te verbeteren en te automatiseren.



Security oplossingen

We bieden security oplossingen aan om de bedrijfsgegevens van onze klanten te beveiligen:

- **Gericht investeren in security:** naarmate bedrijven nieuwe stappen zetten in hun digitale transformatie, neemt het belang van beveiliging van data en toepassingen toe. Dat verhoogt de nood aan een nieuwe, sluitende en meetbare aanpak van IT-beveiliging: security intelligence [↗](#)
- **Het CSIRT waakt over uw cybersecurity:** elk bedrijf krijgt jaarlijks te maken met minstens één securityprobleem. De laatste jaren zien we het aantal cyberaanvallen enorm stijgen. Klein of groot: niemand wordt gespaard [↗](#)

Innovatie en groei via partnerships en ecosystemen

Om op een slimme en duurzame manier te groeien, bouwt Proximus samen met zijn partners en klanten ecosystemen. Samen werken we innovatieve oplossingen uit om onze klanten betere ervaringen te bieden in hun dagdagelijkse leven en om bedrijven te helpen bij hun digitale transformatie.

Partnerships helpen ons groeien

Samenwerken is wat het Belgische economische ecosysteem doet gedijen. Bij Proximus geloven we dat partnerships van cruciaal belang zijn om te groeien en te innoveren. Ze zijn ook een middel om meer waarde te genereren. Onze doelstelling bestaat erin gezonde ecosystemen te creëren en te ontwikkelen. Dit alles in een geest van openheid, partnership, inclusie en duurzaamheid.

Hoe kunnen partnerships ons helpen groeien?

Partnerships zijn de drijvende kracht achter onze open netwerken en kunnen innovaties dus versnellen.

- Joint ventures met EQT Infrastructure en Eurofiber om fiber uit te rollen. [➔](#)
- Delen van het mobiele toegangsnetwerk met Orange Belgium. [➔](#)
- Partnership met bedrijfsklant Port of Antwerp om een privé-5G-netwerk te ontwikkelen en het potentieel van 5G te testen en te evalueren. [➔](#)

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

- Deals met Disney+, Eleven, Het Laatste Nieuws, Le Soir en anderen om onze Pickx- en MyProximus-platformen te verrijken. [➔](#)
- Nieuwe digitale aanbiedingen en oplossingen voor onze klanten met Belfius en Microsoft. [➔](#)

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

- De levering van telecom- en kappersproducten per e-bike met L'Oréal. [➔](#)
- Werkzoekenden helpen bij het uitbouwen van een loopbaan in de digitale wereld met MolenGeek. [➔](#)
- Don't Miss the Call project om mobiele telefoons te recyclen met Umicore. [➔](#)





In 2020 boekte Proximus veel vooruitgang met partners zoals Belfius en Microsoft en met lokale spelers op het vlak van reclame.

Belfius en Proximus: een exclusief en digitaal aanbod voor hun respectieve klanten

Zowel de financiële sector als de telecommunicatiesector staan elke dag voor tal van uitdagingen die tegelijk ook kansen bieden. Om deze uitdagingen aan te gaan, hebben Proximus en Belfius in 2020 een strategisch partnership gesloten voor een **commerciële samenwerking op lange termijn**. Door samen te werken hebben Proximus en Belfius een innovatieve manier gevonden om wederzijds toegang te bieden aan hun klanten voor specifieke aanbiedingen.

Vanaf 2021 zullen Belfius en Proximus een exclusief en digitaal geïntegreerd aanbod voor elkaars klanten op de markt brengen. Ons partnership zal leiden tot een vernieuwend bankaanbod **Banx**, ontwikkeld door Belfius en bedacht samen met Proximus. Anderzijds zullen Belfius-klanten kunnen intekenen op specifieke telecomaanbiedingen. [↗](#)

Voor Proximus-klanten

Toegang tot een exclusief en innovatief **digitaal bankaanbod** van Belfius

Voor Belfius-klanten

Toegang tot een specifiek **door Proximus ontwikkeld aanbod** waar klanten kunnen op intekenen via de verkoopkanalen van Belfius

Microsoft en Proximus: edge computing en andere digitale oplossingen

De samenwerking tussen Proximus en Microsoft stelt ons in staat de digitale transformatie en innovatie van de telecommunicatiesector te versnellen. Hoe? Door **edge, cloud, beveiliging en werkplekoplossingen** aan te bieden aan de Belgische en Luxemburgse bedrijvenmarkt.

Dankzij ons partnership met Microsoft zullen we een 'cloud first' bedrijf worden door gebruik te maken van Microsoft Azure. [↗](#)

Gerichte reclame en nationale reclameregie met lokale partners

Begin 2020 hebben we samen met RMB/RTBF, SBS, IP/RTL en DPG de **Adressable TV**-oplossing gelanceerd die hen in staat stelt op ons Pickx-platform gerichte reclame aan te bieden (zowel op tv, mobiel als desktop en zowel live als uitgesteld) aan merken en agentschappen. Sinds de lancering is de dienst snel gegroeid en werden al meer dan 150 gerichte campagnes gelanceerd.

In december 2020 kondigden Proximus/Skynet, Telenet/SBS, Mediahuis en Pebble Media aan dat ze samen een **nationale reclameregie** oprichtten. Het unieke partnership van lokale mediaspelers wil adverteerders de meest creatieve en efficiënte oplossingen bieden om hun klanten te bereiken, over mediatypes en platformen heen. De nieuwe reclameregie zal in het eerste semester van 2021 worden gelanceerd.

Beide initiatieven zijn erop gericht de Belgische mediasector te versterken aangezien ze ertoe zullen bijdragen dat reclame-uitgaven binnen de Belgische economie blijven.




Innovatieve oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen

Als een van de grootste telecomoperatoren van het land spelen we een belangrijke rol bij het creëren van een sterke digitale economie in België. Samen met zorgvuldig geselecteerde

partners willen we bedrijven helpen bij hun digitale transformatie en maatschappelijke problemen op het vlak van mobiliteit, veiligheid, energie en klimaat aanpakken.

5G-innovatieplatform

Het 5G-innovatieplatform dat we in 2020 lanceerden zal ons helpen om 5G in de juiste richting te sturen. We werken nauw samen met onze technologie- en wholesalepartners, en met zowel publieke als private bedrijfsklanten, om **use cases voor 5G** te ontwikkelen. Het platform zal ons in staat stellen te begrijpen hoe 5G de huidige bedrijfsmodellen van onze bedrijfsklanten transformeert.

Veelzeggende voorbeelden zijn ons partnership met **Port of Antwerp**  en ons partnership met **SkeyDrone** en **DroneMatrix**, waarbij drones gebruik zullen maken van het zeer performante netwerk en de data-analysediensdiensten van Proximus voor

verschillende opdrachten zoals bewaking, het controleren van de infrastructuur, de veiligheid of zelfs binnen de logistiek . We zullen onze use cases demonstreren en promoten om te illustreren hoe 5G beantwoordt aan zakelijke en maatschappelijke noden.

De komende jaren zullen nieuwe bedrijfsmodellen en spelers verschijnen. Proximus verheugt zich op de samenwerking in het kader van dergelijke innovatieve projecten. Door geselecteerde partners toe te laten op ons platform om er te testen en te ontwikkelen, waarborgen en faciliteren we toekomstige samenwerkingsverbanden.


API Solutions maakt snelle innovaties mogelijk

Proximus verleent zijn businessklanten toegang tot zijn technologie via API's, een oplossing waarbij verschillende blokken van verwante technologieën worden gecombineerd. De klanten verliezen geen tijd doordat ze deze technologieën niet vanaf nul moeten ontwikkelen. Zo kunnen ze inspirerende en relevante oplossingen produceren die cloudgebaseerd en end-to-end digitaal zijn.

Door in te loggen op MyProximus hebben onze businessklanten via onze selfserviceportal rechtstreeks toegang tot op API gebaseerde oplossingen.

In 2020 lanceerden we meerdere API-oplossingen en -functionaliteiten in communicatie-, Internet of Things- en machine-to-machine (M2M)-domeinen van de volgende generatie. Zo lanceerden we bijvoorbeeld het eerste door een telecombedrijf beheerde Communication Platform-as-a-Service (CPaaS) in België.

Wat is een API?

API staat voor Application Programming Interfaces. Het is een stukje code dat applicaties, besturingssystemen en softwareprogramma's informatie met elkaar kunnen uitwisselen. Het grootste voordeel? De ontwikkelaars van onze klanten hoeven niet zelf een heel softwaresysteem te maken, maar kunnen de functies van een bestaand systeem gebruiken. 

Internet of Things stuurt slimme oplossingen aan

Proximus is de voornaamste provider van IoT-connectiviteit in België. Eind 2020 telden we meer dan 2,3 miljoen verbindingen, waarbij verschillende draadloze technologieën werden gebruikt (LTE, LoRa, NB-IoT, LTE-M). Proximus beperkt zijn gebruik van IoT echter niet tot connectiviteit. We ondersteunen onze klanten ook met:

- **Volledige end-to-end-diensten** – Van de blauwdruk van een project tot de integratie ervan in hun ICT-tools, bieden we onze businessklanten op IoT gebaseerde diensten aan. In 2020 hebben we een dienst toegevoegd die onze klanten helpt bij hun activiteiten door onze data en inzichten te gebruiken die we met onze oplossingen genereren.

Met meer dan 2,3 miljoen Internet of Things-connecties is Proximus de voornaamste provider van IoT-connectiviteit in België.



- **Duurzame opties voor bedrijven** – Door slimme producten en oplossingen aan te reiken, ondersteunen we onze businessklanten om hun koolstofvoetafdruk te verkleinen en een beter energiebeheer mogelijk te maken.
- Een speciale focus op **smart buildings, retail en manufacturing**.

Bij het begin van de eerste coronagolf heeft het Belgisch ministerie van Volksgezondheid de taskforce 'Data against Corona' opgericht. Het doel van deze taskforce is om informatie over de verspreiding van het virus te analyseren met behulp van telecom- en epidemiologische data. Proximus is actief lid van deze taskforce. Omdat we meer dan ooit geloven dat IoT en data analytics de kracht hebben om te werken voor het algemeen belang.

Slimme oplossingen

Tijdens de coronapandemie zijn nieuwe digitale noden aan de oppervlakte gekomen. Plots doken er nieuwe beperkingen op en nieuwe manieren van werken. We moesten snel oplossingen ontwikkelen of aanpassen om onze businessklanten bij deze veranderingen te ondersteunen. Dat is de reden waarom drie domeinen, smart buildings, retail en manufacturing, in 2020 zo cruciaal waren.

Smart buildings & venues

Smart buildings biedt een antwoord op de uitdaging van de klimaatverandering. Gebouwen zullen intelligenter moeten zijn en efficiënter moeten omgaan met energie en ruimte. IoT-oplossingen zullen helpen om te monitoren hoe ruimtes worden gebruikt en om waar mogelijk hun functie aan te passen.

We hebben een strategisch **partnership met BESIX**, een toonaangevende speler binnen de bouwsector. Samen ontwikkelen we een waaier aan slimme oplossingen voor de bouw: energie-efficiëntie, hospitality, geavanceerd werkplekbeheer en fysieke beveiligingsdiensten. De expertise van beide partijen is complementair. Zo verschaft Proximus knowhow op het vlak van connectiviteit en biedt BESIX heel veel ervaring op het vlak van bouw, comfort en energie.

In 2021 zijn we van plan ons partnership naar een hoger niveau te tillen met sterke focus op energie-efficiëntie.

Proximus levert ook unieke ervaringen aan bezoekers en eigenaars van grote locaties zoals expositieruimtes, sportfaciliteiten en ziekenhuizen. Dit doen we door het aanbieden van mobiele toepassingen en digitale platformen voor parkeerbegeleiding en -optimalisatie, onthaal van bezoekers en begeleiding ter plaatse, en geavanceerde diensten voor bezoekersanalyse.

We ondersteunen steden en overheden met **Realtime Crowd Management**, onze dienst om mensenstromen te monitoren aan de hand van geanonimiseerde en geaggregeerde data van mobiele telefoons. Steden zoals Antwerpen, Brussel, Genk, Gent en de kuststeden hebben van de dienst gebruikgemaakt om in volle coronapandemie de mensenmassa's in stadscentra en aan de Belgische kust te monitoren.

Voor de nationale spoorwegmaatschappij **NMBS** combineren we IoT- en data analytics om de reizigersstromen beter te monitoren. We evalueren in real time het aantal mensen dat door de stations loopt om zo opstoppingen te vermijden en de drukte op de treinen te voorspellen op basis van een machinelearningmodel. [🔗](#)

Met BESIX ontwikkelen we slimme oplossingen voor de bouw in de domeinen energie-efficiëntie, hospitality, werkplek en beveiliging.



Smart Retail

We hebben een volledig pakket van digitale oplossingen ontwikkeld om de verplaatsingen van shoppers te stroomlijnen, de interactie met de winkeliers te verbeteren en een veilige winkelervaring te waarborgen. Als voorbeeld heeft **Entrance Monitoring**, vooral tijdens de coronacrisis, verschillende winkeliers geholpen om de klantenstromen aan de ingang van de winkel en in de winkel beter te beheren en te controleren. We hebben de smart retail-oplossing uitgerold in het Basilix Shopping Center (Sint-Agatha-Berchem) en in winkels van Decathlon.

Smart Manufacturing

Dankzij de mogelijkheden van 5G en Mobile Private Networks bevinden we ons momenteel op een omslagpunt voor smart manufacturing. Deze technologieën zullen ons toelaten de manier waarop we productie organiseren drastisch te herdenken en grote efficiëntiewinsten te verwezenlijken.

Hoewel connectiviteit en toestellen belangrijk zijn, zullen producenten ook sterke platformen nodig hebben om samenwerking, innovatie, efficiëntie en concurrentiekracht aan te drijven. Vandaag ontwikkelen we zo'n platform samen met onderzoekscentrum voor de maakindustrie Flanders Make, Microsoft en ons filiaal Codit.



Multigas

Slimme gastanks

Overall in Vlaanderen bevinden zich tanks van Multigas, zowel bij particulieren als bij bedrijven. Een IoT-oplossing van Proximus staat in voor de niveaumontoring van hun gastanks. Zakt het niveau in de gastank onder een bepaalde drempel, dan plant Multigas automatisch een nieuwe levering. Zo blijft de bedrijfscontinuïteit bij de klanten gegarandeerd. [↗](#)



Duco Ventilation & Sun Control

Predictief onderhoud

Duco ontwerpt en verkoopt ventilatie- en zonwerings-systemen aan dealers. De onderdelen die worden gebruikt om deze systemen te ontwikkelen, zijn drager van heel wat data. Een samenwerking met Proximus Accelerator Codit zorgt ervoor dat deze informatie wordt verzameld en gebruikt om het beste tijdstip voor het onderhoud te voorspellen op basis van het individuele gebruik door verschillende klanten. [↗](#)

Open innovatie: samenwerking met jonge bedrijven en de academische wereld

We willen niet alleen de digitale mogelijkheden van onze klanten vergroten, maar ook een positieve impact hebben op maatschappelijke en ecologische uitdagingen. Daarom kiezen

we voor open innovatie en co-creatie ter ondersteuning van jonge bedrijven, start-ups en scale-ups en werken we samen met de academische wereld.

Steun aan jonge bedrijven, start-ups en scale-ups

Bij Proximus beschouwen we onszelf als een katalysator voor jonge bedrijven, start-ups en scale-ups. We delen onze knowhow, ervaring en infrastructuur en we werken samen aan projecten. Zo stimuleren we innovatie en geven we onze digitale economie een boost.

FinTech

Financiële diensten van de volgende generatie

Als actief lid van het FinTech-ecosysteem maakt Proximus de digitalisering van klanten uit de financiële en verzekeringssector mogelijk via geavanceerde oplossingen zoals DigitalKYC, blockchain, artificiële intelligentie en clouddiensten. Deze oplossingen zorgen voor efficiëntere en sterk klantgerichte diensten. Als stichtend lid van het Luxembourg House of Financial Technology neemt **Proximus Luxembourg** het voortouw bij de ontwikkeling van nieuwe financiële diensten.

Co.Station

Oplossingen met een impact op de samenleving

Proximus is sinds 2017 partner van Co.Station, naast BNP Paribas Fortis. Het initiatief bouwt innovatieve ecosystemen. Het wil de Belgische economie naar een hoger niveau tillen door bedrijven, overheden, start-ups, scale-ups en experts samen te brengen om oplossingen te ontwikkelen voor slimme energie, mobiliteit, infrastructuur en gezondheidszorg. [↗](#)

Meet, Innovate & Create

Digitaal ondernemerschap stimuleren

Proximus is structureel partner van Meet, Innovate & Create (MIC), vroeger gekend onder de naam Microsoft Innovation Center Belgium. Dit publiek-private partnership met het Waalse Gewest en Microsoft inspireert, ontwikkelt en stimuleert digitaal ondernemerschap. In oktober 2020 lanceerde MIC het Empower Program om bedrijven te helpen bij hun digitale transformatie. [↗](#)

Samenwerken met de academische wereld

Proximus werkt intensief samen met universiteiten en hogescholen. We krijgen toegang tot academische inzichten en innovatieve technologieën. In ruil kunnen zij gebruik maken van onze data, infrastructuur en resources om hun ideeën in de praktijk om te zetten.

We hebben samenwerkingsprojecten lopen met de VUB/ULB (Brussel), KU Leuven (Leuven), UCLouvain (Louvain-la-Neuve) en UGent (Gent) in verschillende domeinen, zoals veiligheid, mobiele en vaste netwerken, AI, IoT en digitale inclusie.

We werken mee aan het **Product Innovation Project (PIP)** dat georganiseerd wordt door de **KU Leuven**. Het project daagt

interdisciplinaire teams van studenten uit om innovatieve oplossingen te ontwikkelen.

Met **UGent** zetten we **samenwerkingsprojecten in telecom en ICT** op en werken we samen aan doctoraatsonderzoek en proefschriften. Onze huidige projecten omvatten een studie rond blootstelling aan luchtverontreiniging en een analytisch model om misdrijven te voorspellen.

We werken samen met de **VUB** in het kader van het programma **'Expert Class in Esports Management'**. Proximus zal zijn ervaring ten dienste stellen van studenten om de Esports-omgeving in België naar een professioneel niveau te tillen.



Gaan voor
een **groene** en
digitale samenleving



Gaan voor een **groene** en digitale samenleving

Onze ambitie

Duurzaamheid en
circulariteit integreren in
alles wat we doen

Een netto positieve
bijdrage leveren aan een
koolstofneutrale planeet
en **echt circulair** worden
tegen 2030

Elk jaar de **digitale**
omscholing van meer dan
1.000 werkzoekenden
ondersteunen

Status 2020

- 120 lopende projecten rond circulariteit en koolstofuitstoot eind 2020

- Eigen emissies: -26% (vs 2019)¹
- Indirecte emissies: -16% (vs nulmeting 2014)²
- 88% afval gerecycleerd in 2020
- 428.000 opgeknapte modems en decoders in 2020
- 65.000 ingezamelde mobiele telefoons in 2020

- 1.158 werkzoekenden ondersteund door onze initiatieven in België in 2020
- 73% van geteste toestellen toegankelijk voor minstens voor 5 categorieën van handicap

De disruptie door COVID-19 toonde aan hoe consumptiegewoonten en -gedrag veranderen in tijden van crisis. Het heeft ons nog meer overtuigd van het belang van milieubescherming. We zijn ons ook meer bewust geworden van de rol die we moeten spelen ten aanzien van de samenleving.

Proximus heeft een toonaangevende rol op zich genomen om zijn koolstofuitstoot te verminderen. Sinds 2016 zijn we koolstofneutraal voor onze eigen activiteiten. Voor de toekomst hebben we de gedurfde ambitie vooropgesteld om een netto positieve bijdrage te leveren aan een klimaatneutrale planeet en tegen 2030 een echt circulair bedrijf te worden. Dit zal ons verplichten duurzaamheid in te bedden in alles wat we doen. We zullen onze directe en indirecte emissies zo veel mogelijk verminderen. Maar afgezien van onze eigen inspanningen zullen we ook onze klanten helpen hun voetafdruk te verkleinen via onze producten en diensten en zullen we projecten voor de absorptie van emissies blijven financieren. Het is een belangrijke verschuiving in onze bedrijfscultuur en vereist een specifieke inspanning inzake change management doorheen de hele organisatie.

Ook al moeten we onze roadmap nog verder verfijnen, toch hebben we in 2020 al concrete resultaten geboekt. Om maar enkele verwezenlijkingen aan te halen: dankzij ons speerpuntproject 'Don't Miss the Call' zijn we erin geslaagd om ondanks COVID-19 in 2020 65.000 telefoons in te zamelen. We zijn modems en decoders blijven opknappen en hebben sinds de start in 2014 al 2 miljoen toestellen opgeknapt op het einde van 2020.

Onze inspanningen op het vlak van duurzaamheid zijn allesomvattend en we ondernemen ook actie rond de actuele maatschappelijke vraagstukken. Proximus speelt een belangrijke rol om de digitale samenleving mogelijk te maken via zijn commerciële activiteiten, maar we willen nog verder gaan door digitaal vertrouwen en gemoedsrust te brengen in een hypergeconnecteerde wereld en door te helpen de digitale kloof te dichten. Naast onze lopende partnerships en de stappen die we hebben ondernomen om kwetsbare groepen te ondersteunen tijdens de coronacrisis, engageren we ons om een belangrijker rol te spelen in het ecosysteem van digitale vorming.

1 Evolutie CO₂e emissions scope 1 en 2.

2 Evolutie CO₂ emissies scope 3.



Zorg dragen voor onze planeet

Ondanks de uitdagingen als gevolg van de COVID-19 pandemie, zijn we blijven focussen op onze bijdrage aan een groene maatschappij.

Een netto positieve bijdrage leveren aan een klimaatneutrale planeet

Ons klimaat verdient onze grootste aandacht en de opwarming van de aarde is een feit. Dat is meer dan duidelijk. Verdere opwarming moet absoluut onder controle worden gehouden. Met het oog hierop werden wetenschappelijk onderbouwde doelstellingen vastgelegd in het Klimaatakkoord van Parijs met als doel de opwarming van de aarde te beperken tot 1,5°C.

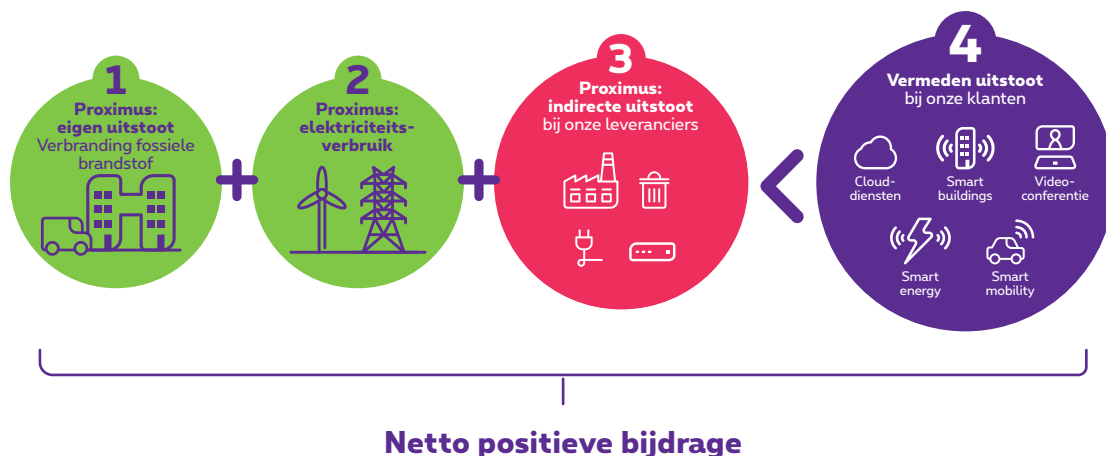
Om aan deze wereldwijde doelstelling bij te dragen, moeten we allemaal **onze koolstofuitstoot en ons energieverbruik drastisch verminderen** en duurzame alternatieven gebruiken in ons dagelijks leven en werk.

In 2016 hebben we onze doelstelling behaald om volledig klimaatneutraal te zijn voor onze eigen activiteiten, samen met onze klimaatprojecten. We zijn echt trots op deze verwezenlijking. Maar onze totale impact gaat verder dan onze eigen activiteiten. Daarom moeten we **onze indirecte emissies doorheen de volledige waardeketen verminderen**. Het gaat om de

grondstoffen die we gebruiken, de producten die we verkopen, de manier waarop ze worden gebruikt en wat ermee gebeurt op het einde van hun levenscyclus. Met andere woorden, de uitdaging die voor ons ligt is veel groter dan wat we tot nu toe hebben gedaan.

We hebben nu de gedurfde ambitie vooropgesteld om **tegen 2030 een netto positieve bijdrage te leveren aan een klimaatneutrale planeet**. Hiertoe moeten we meer 'goed' en minder 'slecht' doen voor het milieu.

- **Meer 'goed'** zal worden behaald door onze klanten in staat te stellen hun koolstofvoetafdruk te verkleinen via onze producten en diensten.
- **Minder 'slecht'** betekent onze totale koolstofvoetafdruk aanpakken. Die omvat niet alleen onze eigen directe en indirecte emissies (scope 1 en 2), maar ook onze indirecte emissies doorheen de waardeketen (scope 3).



Eigen directe koolstofuitstoot en elektriciteitsverbruik van Proximus

Via compensaties zijn we nu al koolstofneutraal voor onze eigen emissies. Tegen 2030 willen we dat onze eigen emissies zijn gereduceerd tot nihil, zonder enige compensatie.

Proximus zal zijn **eigen directe koolstofuitstoot** verder verlagen en het gebruik van fossiele brandstoffen uitbannen, zowel voor **gebouwen als transport**.

In 2020 hebben we 275 benzine- en dieselwagens vervangen door **nieuwe cng-auto's** (compressed natural gas). De keuze voor cng is een eerste maar belangrijke stap naar een duurzaam wagenpark. Een van de voordelen is dat cng-auto's ook op biogas kunnen rijden, wat vrijwel koolstofneutraal is. Daarnaast streven we ernaar om tegen 2025 een volledig elektrisch wagenpark voor het management te hebben.

Proximus moedigt zijn **medewerkers** ook aan om **verantwoorde en duurzame transportkeuzes** te maken. Het nieuwe mobiliteitsplan biedt onze medewerkers de vrijheid om de mobiliteitsoplossing te kiezen die het best bij hen past en moedigt hen aan het openbaar vervoer te nemen. In 2020 hebben we ons mobiliteitsplan verbeterd dat in 2021 zal worden uitgerold voor alle medewerkers van de Proximus Groep.

Wat het **electriciteitsverbruik van onze onderneming** betreft, willen we evolueren naar een volledig groene en vooral lokale toelevering. We gebruiken nu al 100% groene energie en zullen tegen 2024 meer lokale energie betrekken door middel van eigen investeringen en langlopende partnerships met Belgische wind- of zonne-energiecentrales.



Indirecte emissies van Proximus doorheen de waardeketen

Afgezien van onze eigen emissies is een groot deel van onze milieu-impact gekoppeld aan de koolstofemissies die **indirect door Proximus gegenereerd** worden doorheen onze waardeketen. We streven naar een vermindering van deze emissies met **10% tegen 2025** en een vermindering met **50% tegen 2040**.

Het is een des te grotere uitdaging om deze doelstellingen te halen aangezien het volume ervan 24 keer groter is dan de uitstoot van onze eigen activiteiten. Het zal een gezamenlijke inspanning vergen van onze leveranciers, onderaannemers en filialen om hun koolstofvoetafdruk te verkleinen en te evolueren naar een duurzamere bevoorradingsketen. Daarnaast moeten we komen tot 'zero waste' en de energie-efficiëntie van onze producten en oplossingen verbeteren.

21 leveranciers
ondertekenden ons
Circulair Manifest.




Circulair Manifest

Met meer dan 4.000 leveranciers nemen we onze verantwoordelijkheid om een duurzame bevoorradingsketen uit te bouwen zeer ernstig. In september 2020 publiceerden we ons Circulair Manifest, dat intussen al door 21 belangrijke leveranciers is ondertekend. Proximus en de leveranciers verbinden zich ertoe samen te werken om hun koolstofvoetafdruk te verkleinen en meer circulaire producten te produceren. We streven ernaar om het gebruik van grondstoffen te verminderen, de levensduur en de energie-efficiëntie van onze producten te optimaliseren en afval te beperken. In 2021 zullen we het aantal leveranciers dat het Manifest ondertekent, verhogen zodat dit op het einde van 2021 50% van onze externe uitgaven zal vertegenwoordigen.

Groene leveringen in steden

Transport heeft een grote impact op de koolstofuitstoot. Daarom worden onze Proximus-winkels in Antwerpen, Gent, Brussel en Luik bevoorrad door fietskoeriers.

Deze positieve resultaten moedigen ons aan om alle mogelijkheden voor groenere leveringen in andere grote steden verder te onderzoeken, om de leveringszones uit te breiden en om meer bedrijven aan boord te krijgen. 

Verwezenlijkingen in 2020



5.800 pakjes geleverd per fiets

3.400 pakjes geretourneerd per fiets

Afvalbeheer


In 2020 genereerden onze activiteiten in België 10.792 ton afval, waaronder 12% restafval dat werd omgezet in elektriciteit en warmte-energie in afvalverwerkingsinstallaties. De resterende 88% werd gerecycleerd, hergebruikt of herwerkt. We hebben duidelijke doelstellingen vastgelegd wat ons toekomstig afvalbeheer betreft en hebben de intentie om tegen 2025 tot wel 90% te recycleren.

Oplossingen die het mogelijk maken om de koolstofvoetafdruk van onze klanten te verkleinen

We geloven dat we een actieve rol te spelen hebben naar de samenleving toe door producten en oplossingen aan te bieden die de koolstofvoetafdruk van onze klanten verkleinen. We werken met hen samen om innovatieve en groene oplossingen te ontwikkelen. Buiten onze eigen waardeketen kunnen we helpen om positieve veranderingen voor het klimaat te creëren.

Enkele voorbeelden van onze producten en oplossingen die de bedrijfswereld en de openbare sector in staat zullen stellen om hun voetafdruk te verkleinen, zijn:

- een **slimme parkeerapp** die onze klanten tijd en brandstof bespaart, wat zorgt voor minder koolstofuitstoot. Proximus werkt met een aantal steden en bedrijven samen om ons eigen parkeerbeheersysteem te ontwikkelen op ons Internet of Things (IoT)-platform.
- **verkeerbeheersystemen** die de uitstoot van bedrijfswagens opvolgen en het gebruik ervan optimaliseren

Een grondstof die we op grote schaal hebben gerecupereerd is koper. De reden hiervoor is dat we onze kopernetwerken geleidelijk vervangen door glasvezel, dat duurzamer is.  Het MIDAS-project, dat al verschillende jaren loopt, is gericht op het recyclen van zoveel mogelijk waardevolle grondstoffen uit netwerkinstallaties. In 2020 werd meer dan 993 ton koperkabel teruggewonnen.

Verkleining van de voetafdruk van Proximus bij gezinnen en ondernemingen

Om onze producten en diensten te leveren, installeren we toestellen bij gezinnen en ondernemingen, zoals modems, decoders of telefooncentrales. Door te investeren in productonderzoek en -ontwikkeling, blijven we het energieverbruik van deze toestellen optimaliseren, wat leidt tot een verdere verkleining van onze indirecte voetafdruk.

Daarnaast blijven we e-billing bij onze klanten promoten omdat het helpt onze indirecte emissies terug te dringen.

Onze allernieuwste Proximus-decoder is tot **45% energie-efficiënter**.

360.000 klanten kozen voor e-billing in 2020, wat een **besparing opleverde van 85 ton papier**.

- **audio- en videoconferentietools** om reizen te verminderen, vooral met het vliegtuig
- **monitoringsystemen** voor een efficiënter energieverbruik
- **IoT-oplossingen**, zoals smart buildings, smart cities, smart agriculture om te komen tot een beter energiebeheer, waterbeheer en meststoffenbeheer.

In 2020 zijn we begonnen met het kwantificeren van de vermeden koolstofemissies van onze producten en oplossingen als basis voor onze evolutie naar een netto positieve bijdrage.

In 2021 zullen we deze berekeningsmethodologie toepassen op de volledige organisatie en een prognosetool opzetten voor de evolutie van vermeden emissies tot 2030.

465 Kton CO₂ uitstoot vermeden bij klanten in 2020.



Omschakelen naar een circulaire economie

We willen tegen 2030 echt circulair worden en nemen geleidelijk aan afstand van het huidige economische systeem van 'take, make, waste'. Een circulaire economie is gebaseerd op het idee dat grondstoffen niet langer mogen worden uitgeput, maar dat hun levensduur moet worden verlengd door ze te hergebruiken, te herstellen en te recyclen. De impact? Minder afval en vervuiling en meer tijd voor natuurlijke rijkdommen om zich te herstellen.

Circulariteit begint **bij ieder van ons**. Als onderneming willen we het goede voorbeeld geven aan onze klanten, medewerkers en partners, inclusief onze leveranciers.

Samen kiezen en **ontwerpen we producten met circulariteit in het achterhoofd**. Modulaire producten met onderdelen

die gemakkelijk kunnen worden vervangen en materialen die gemakkelijk kunnen worden gerecycleerd.

We verbinden ons ertoe om circulariteit te integreren in alles wat we doen. Of het nu gaat om de uitrol van ons netwerk of de keuzes die we maken wanneer we gebouwen opknappen, telkens denken we na over hoe we circulaire principes kunnen toepassen. Circulariteit moedigt ons ook aan om **afvalbeheer** te waarderen.

Ons doel? In heel Proximus **echt circulair worden tegen 2030**, van netwerk tot installaties, van vastgoed tot al onze datacenters. Hoewel er verschillende projecten lopen, zullen we in 2021 het definiëren van onze circulaire KPI's afronden, een koolstof- en circulair dashboard ontwikkelen en onze volledige roadmap naar onze ambitie voor 2030 opzetten.

Een waaier van lopende circulaire projecten

- Het **Circulair Manifest van Proximus** 
- In januari 2020 lanceerden we **Don't Miss the Call**, een grootschalige campagne om mensen bewust te maken rond de recyclage van telefoons en om ze te motiveren hun oude toestellen binnen te brengen. Hun waardevolle en steeds schaarser wordende grondstoffen kunnen hergebruikt worden in nieuwe telefoons. Ons doel was om 100.000 telefoons in te zamelen in 2020. Ondanks de beperkingsmaatregelen als gevolg van COVID-19 hebben we toch nog 65.000 telefoons ingezameld. **Don't Miss the Call zal in 2021 worden verlengd** met als doel om 150.000 stuks in te zamelen.
- Sinds 2014 **zamelen we gebruikte modems en decoders in en knappen we ze op**. We hebben 90% van de oude toestellen een tweede leven gegeven, wat overeenstemt met 2 miljoen opgeknapte toestellen. In de loop van 2020 werden 428.000 toestellen klaargemaakt voor een tweede leven.
- Proximus is de Belgische verdeler van **Fairphone**, de duurzaamste smartphone die er bestaat. De essentiële onderdelen, zoals het scherm en de batterij, kunnen worden vervangen. **40% van het materiaal** ervan wordt **gerecycleerd** en waar mogelijk worden grondstoffen op ethische wijze gewonnen.
- In oktober 2020 hebben we een nieuwe manier gelanceerd om telefoons veilig te verbinden met onze mobiele netwerken: **de eSIM**, een kleine chip die rechtstreeks ingebouwd is in de mobiele telefoon. De eSIM is **een duurzamere opvolger** van de plastic simkaart. In 2020 hebben we 2.500 eSIM-telefoongebruikers geactiveerd.
- **Delen van netwerken met MWingz**, onze joint venture met Orange Belgium, waarbij elkaars antennes worden gebruikt om onze ecologische voetafdruk te verminderen.
- In 2021 zullen we onze nieuwe **ecologisch ontworpen modem** lanceren. Dit is opnieuw een belangrijke stap naar meer circulariteit: dit energie-efficiënte toestel bevat 25% minder elektrische onderdelen en 50% minder plastic. De componenten ervan worden gerecycleerd en het gebruikte plastic kan worden gerecycleerd, wat betekent dat deze modem uiteindelijk een tweede leven zal krijgen.



Compliance en erkenning: hoe onze duurzaamheidsinspanningen gevalideerd worden

Proximus wordt internationaal erkend omwille van zijn duurzaamheidsinspanningen.

- In juni 2020 ontvingen we voor een vierde keer op een rij een gouden medaille van **EcoVadis** voor onze activiteiten op het vlak van duurzaamheid. Maar wat meer is, dankzij onze huidige scores behoren we tot de top 5% van de door EcoVadis geëvalueerde bedrijven. [↗](#)
- Sinds 2016 heeft CO₂logic Proximus bekroond met het **CO₂ Neutral® label** voor zijn eigen activiteiten. CO₂logic kent dit label toe aan organisaties die hun klimaatvoetafdruk drastisch hebben verkleind. Het label is ook gevalideerd door Vinçotte, een onafhankelijk keuringsorganisme, wat het tot een internationale referentie maakt.
- In 2020 heeft Proximus van de non-profitorganisatie CDP een **A-score** gekregen voor zijn aanpak van de klimaatverandering. [↗](#)
- Proximus heeft de **Science-Based Targets (SBT)-methodologie** voor zijn koolstofuitstoot overgenomen. SBT is een internationale organisatie die de inspanningen van bedrijven wereldwijd om de koolstofvoetafdruk te verminderen, controleert en valideert. Onze wederzijdse doelstelling is om de opwarming van de aarde te beperken tot 1,5°C.
- Ons engagement om voor 100% hernieuwbaar te gaan, is een van de redenen waarom we werden toegelaten tot **RE100**, een wereldwijd initiatief dat de transitie naar 100% hernieuwbare elektriciteit aanstuurt, samen met de Klimaatgroep en CDP.
- In 2020 werd Proximus op de CDP Europe Awards erkend als **Supplier Engagement Leader**. Samenwerken met CDP stelt ons in staat de ecologische impact van onze bevoorradingsketen te beheren, door risico's en opportuniteiten te identificeren en aankoopbeslissingen te nemen die in overeenstemming zijn met onze visie. [↗](#)



Bijdragen aan een digitale samenleving

Proximus wil dat iedereen gebruik kan maken van technologie in deze almaar digitalere wereld. Aangezien we een toonaangevende rol spelen in het opbouwen van de digitale samenleving in België, verbinden we ons ertoe te waarborgen dat de digitale tools veilig, inclusief en voor iedereen toegankelijk zijn, maar ook dat ze zorgen voor gemoedsrust in een hypergeconnecteerde wereld.

We investeren in onderwijs om mensen te helpen de digitale vaardigheden te verwerven die ze nodig hebben om te kunnen gedijen in de digitale wereld. In samenwerking met onze partners hebben we het plan opgevat om onze rol in digitale vorming te

versterken en tal van versnipperde initiatieven samen te brengen in een **allesomvattend ecosysteem**.

We zetten ons in om meer mensen met elkaar te verbinden en om ervoor te zorgen dat een handicap geen hinderpaal wordt tot de digitale wereld. De digitale kloof in onze samenleving werd helaas nog vergroot door de coronacrisis.

Daarnaast zijn we actief betrokken bij het ontwikkelen van een veiligere digitale samenleving. Dit doen we niet alleen door infrastructures te bouwen die bestand zijn tegen cyberaanvallen, maar ook door een reeks vormingsinitiatieven en door hoge normen te hanteren inzake gegevensbescherming.

De digitale kloof dichten

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

- We investeren in de vorming van mensen van alle leeftijden en achtergronden.
- We maken de digitale wereld toegankelijk voor iedereen.

Onderwijs voor jong en oud: lopende projecten

MolenGeek

Een helpende hand voor jongeren

Sinds 2019 werken we samen met MolenGeek om kansarme werkzoekenden met ondernemingszin te helpen **een loopbaan op te bouwen in de nieuwe digitale wereld**. De jongeren volgen een intensieve opleiding van zes maanden aan de codeerschool, waarna ze kunnen starten als webontwikkelaar. [↗](#)

In 2020 heeft één MolenGeek-student deelgenomen aan een stage van zes maanden bij Proximus gewijd aan IT, IoT en de ontwikkeling van websites. De andere geplande initiatieven werden geannuleerd als gevolg van COVID-19.

In 2021 zullen we de lancering van MolenGeek in Charleroi en Borgerhout ondersteunen.

Technobel

De vaardighedenkloof dichten

We zijn een van de oprichters en partner van Technobel, dat **ICT-opleidingen** voor werkzoekenden, en informatie- en sensibiliseringsinitiatieven voor burgers, scholen en professionals organiseert. Studenten kunnen hun vaardigheden valideren door middel van een officiële certificering (Apple, Microsoft, Cisco, Huawei, Juniper, enz.).

In 2020 heeft Technobel Proximus bijgestaan bij het dichten van de digitale kloof. We hebben een **uniek duaal leertraject ontwikkeld voor lassers** die koper- en fibernetwerken bouwen en onderhouden. Dankzij Technobel hebben de studenten een reeks vaardigheden verworven waardoor ze bijzonder gegeerd zijn op de arbeidsmarkt. [↗](#)

In 2021 zal Technobel zich inzetten om zijn positie als referentie-opleidingscentrum in Europa te handhaven.

19

Codeerders van de toekomst

Proximus is een van de stichtende partners van 19, de eerste gratis Belgische **codeerschool**. 19 biedt een vernieuwende manier van leren: er is geen schoolgeld en het onderwijs vindt plaats zonder leerkracht.

In 2020 verwelkomde Proximus vijf stagiairs van 19. Ze werkten aan data analytics- en webontwikkelingsprojecten.

Sinds 19 de digitale campus van BeCentral vervoegde, kan de school plaats bieden aan 750 studenten (tegenover 450 in 2019). In 2021 wil 19 nog meer studenten aanmoedigen om te solliciteren en ervoor zorgen dat werkzoekenden, vooral vrouwen, van deze innovatieve manier van leren profiteren. [↗](#)

Diggit

Senioren gaan digitaal

Diggit is het educatieve project van Proximus voor kinderen om ouderen te helpen digitaal te worden. Via dit initiatief brengen we **generaties dichter bij elkaar** en laten we 'digital natives' op een speelse manier hun ervaring delen met ouderen. Sinds de start van het initiatief in 2011 hebben we in totaal 5.000 senioren opgeleid in samenwerking met 3.000 kinderen. [↗](#)

In 2020 hebben we projecten uitgevoerd in drie Belgische scholen. Jammer genoeg konden we door COVID-19 geen opleidingen met senioren organiseren.

Onze ambitie voor 2021 is om **2.500 senioren** op te leiden.

Bednet en ClassContact

Online-onderwijs voor kinderen

We zijn een trotse partner van Bednet [↗](#) in Nederlandstalige scholen en ClassContact [↗](#) in Franstalige scholen. Dankzij deze verenigingen kunnen kinderen met een langdurige ziekte thuis of in het ziekenhuis onderwijs blijven volgen via **videoconferentie**.

We ondersteunen hen door het aanbieden van internet-verbindingen en financiële steun. In 2020 hebben Bednet en ClassContact 1.277 kinderen geholpen, tegenover 1.164 in 2019. We zetten ons in om deze organisaties verder te steunen om meer kinderen te helpen hun potentieel te verwezenlijken in 2021. In 2021 wil Bednet minstens 1.000 kinderen helpen en ClassContact minstens 100 kinderen.





De digitale wereld voor iedereen toegankelijk maken

Proximus zet zich in om technologie toegankelijk te maken voor iedereen. Er werden bijkomende maatregelen genomen om tijdens de coronapandemie sociaal isolement te voorkomen en contacten met anderen aan te moedigen.

Toestellen aangepast aan mensen met een handicap 15 toestellen getest in 2020

We testten de toegankelijkheid van nieuwe smartphones en tablets met de vereniging **Passe Muraille**. Via een onafhankelijk panel van mindervaliden garanderen zij dat onze toestellen aan ieders behoeften voldoen. Onze onlincatalogus bevat informatie over apparaten die zijn aangepast aan gebruikers met een handicap. We gebruiken pictogrammen om toegankelijke apparaten gemakkelijk te kunnen identificeren.

In 2020 werden 15 nieuwe toestellen getest, tegenover 9 in 2019, alvorens ze op te nemen in ons aanbod. 73% van de geteste toestellen was toegankelijk voor minstens 5 categorieën van handicap, tegenover 44% in 2019.

Digitale platformen voor mensen met gehoorproblemen of een visuele beperking Streven naar meer inhoud met audiobeschrijving en ondertitels

In 2020 hebben we de **toegankelijkheid van onze websites**, Proximus.be en Proximus.com, voor mensen met gehoorproblemen of een visuele beperking verbeterd. Wijzigingen omvatten ondertitels voor video's en tekst die de beelden verduidelijkt zodat gebruikers weten wat er op het beeld staat met de 'text to speech'-app. Ook hebben we optimale kleurcontrasten toegevoegd zodat tekst en beelden duidelijk gezien en gelezen kunnen worden.

Tegen 2024 zal 25% van de programma's in onze tv-catalogus een audiobeschrijving en 25% ondertiteling hebben.

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

Coronamaatregelen Sociaal isolement voorkomen

We zorgden ervoor dat mensen - zowel kwetsbare groepen als eerstelijnsgezondheidswerkers - doorheen de pandemie met hun familie en vrienden verbonden bleven door het aanbieden van:

- 50 smartphones aan een groep van woonzorgcentra in heel België
- 1.200 tablets en smartphones aan rusthuizen en ziekenhuizen
- 1.500 laptops aan DigitalForYouth.be
- 10 GB extra mobiele data aan personeel in de gezondheidszorg.

Digitaal vertrouwen opbouwen

Bij de ontwikkeling van infrastructuur en digitale diensten is **veiligheid onze topprioriteit**. We bieden onze klanten oplossingen om zichzelf te beschermen en houden onze medewerkers op de

hoogte van de nieuwste veiligheidspraktijken. Digitale bedreigingen overstijgen de landsgrenzen. Daarom werken we nauw samen met nationale en internationale cyberautoriteiten.

Cybersecurity binnen ons bedrijf

In 2020 heeft Proximus **€ 7,5 miljoen** geïnvesteerd in zijn **Corporate Cyber Security Program**. Met deze investering willen we ons bedrijf cyberbestendiger maken en onze klanten best-in-class beveiligde diensten en netwerken aanbieden. Het helpt ons ook om de bescherming van onze kritieke infrastructuur te versterken. Cybersecurity naar een hoger niveau tillen blijft een topprioriteit voor 2021.

Het **Cyber Security Incident Response Team (CSIRT)** monitort permanent de veiligheidsalarmeren en coördineert de reactie op cyberdreigingen.

In 2020 behandelden onze CSIRT-analisten 1.052 incidenten (tegenover 1.261 in 2019) en 34.912 alarmeren (tegenover 23.111 in 2019).

Hoewel Proximus niet rechtstreeks getroffen werd door COVID-19-gerelateerde aanvallen, werden we ons bewust van een aanzienlijke **stijging van het aantal cyberdreigingen** ten aanzien van onze **medewerkers**:

- 30% van deze pogingen hield verband met social engineering
- 349 dergelijke gevallen in 2020 (tegenover 133 gevallen in 2019).

Bovendien zijn we de trotse houder van een **Trusted Introducer certificaat** en vier **ISO 27001-certificaten** voor onze datacenters (housing en hosting), voor het Security Operations Center en voor de connectiviteit van het Explore-netwerk.

Om nog efficiënter te zijn, zullen we de verschillende ISO 27001-certificaten (informatieveiligheidsbeheer) samenvoegen met ISO 9001 (kwaliteitsbeheer) tot **één Integrated Management System**.

Identity and Access Management speelt een almaar belangrijkere rol in onze transformatie tot een 'digital native' bedrijf. We willen de bescherming van zowel onze bedrijfsgegevens als de privacy van de klant garanderen. Daarom zullen we dit in 2021 verder versterken via ons Corporate Cyber Security Programma.

Cybersecurity voor onze klanten

In 2020 werd wereldwijd een toename van het aantal cyberaanvallen waargenomen met **meer doelgerichte en gesofisticeerde phishingcampagnes**. Wel daalde het aantal phishingcampagnes waarbij onze klanten het doelwit waren en waarbij men zich voordeed als onze Proximus-merken met 25% in vergelijking met het jaar voordien. Er waren 145 aanvallen, tegenover 209 in 2019.

Proximus CSIRT voorkwam in 2020 dat 742.000 klanten zich toegang verschaften tot frauduleuze websites.

Gedurende de eerste lockdown (april-mei) werd een hoog aantal phishingcampagnes waargenomen. Door van dichtbij te **monitoren en doeltreffend te reageren**, voorkwam Proximus CSIRT in 2020 dat 742.000 klanten op frauduleuze websites terecht kwamen.

Publiek bewustzijn blijft de beste manier om het risico op aanvallen te verminderen. Ons CSIRT plaatst waarschuwingen op sociale media wanneer een nieuwe phishingcampagne wordt gedetecteerd. Bovendien volgt het Security Operations Center van Proximus dagelijks meer dan 3.000 miljoen gebeurtenissen op, waarschuwt het bedrijfsklanten in geval van incidenten en lost het ze op.

We hebben de **bescherming van onze mobiele klanten** en de veiligheid van internationale verbindingen sterk verbeterd.

In 2021 zullen we blijven investeren om onze **Managed Security Services** te verbeteren. [↗](#)

Cybersecurity voor het grote publiek en instellingen

Uitwisselen van kennis en ervaring is voor organisaties van essentieel belang om bestand te zijn tegen cyberaanvallen.

Op nationaal niveau blijven we een geëngageerde partner van **BE-Alert**, een **alarmeringssysteem** waarmee de Belgische overheid de bevolking de klok rond kan verwittigen. BE-Alert verspreidt in crisissituaties nieuws en informatie via sms, vaste telefonie, e-mail en de sociale media.

Proximus behandelde in 2020 **238 aanvragen van wetshandhavingsautoriteiten** om de toegang tot websites te blokkeren. We werken nauw samen met de gerechtelijke autoriteiten in het kader van strafbare feiten, zoals het bezit en de verspreiding van beelden die verband houden met kinderporno.

Onze partnerships

- De **Belgische Cyber Security Coalition**, waar we een van de stichters zijn, is een samenwerkingsplatform van 103 experts inzake cybersecurity uit de publieke en private sectoren en de academische wereld.
- We werken nauw samen met andere Europese telecomoperatoren via het **ETIS-platform**, waar we voorzitter zijn van de veiligheidswerkgroep. Vandaag is veiligheid van 5G een topprioriteit.
- We werken samen met het **European Network & Information Security Agency** (ENISA) om de evolutie van de regelgeving beter te begrijpen.
- Om op de hoogte te blijven van nieuwe cyberdreigingen, werken we ook samen met de **NAVO**, **Europol** (Cybercrime Centre) en **INTERPOL** (Global Cybercrime Expert Group).

Vorming over cybersecurity: bewustzijn creëren

De combinatie van digitale transformatie en almaar meer cyberdreigingen vereist dat we het bewustzijn rond cybersecurity onder onze medewerkers moeten versterken.

Medewerkers opleiden

In 2020 organiseerden we een volledig **digitale Security Week** voor onze medewerkers. In totaal namen 2.791 mensen deel aan 7 digitale informatiesessies die handelden over de verschillende soorten bedreigingen, COVID-19 en veiligheid, en veilige videoconferenties.

Daarnaast blijft **Proximus Corporate University** (PCU) opleidingsprogramma's rond cybersecurity ontwikkelen. Dit jaar lanceerde PCU 'De basis beheersen: cybersecurity'. ➔

Proximus biedt ook leerprogramma's voor het hele bedrijf. Zo volgen 70 medewerkers momenteel een leertraject waarin de optie cybersecurity aan bod komt. Een CISSP certificaat maakt er deel van uit. ➔

Aangezien wedstrijden op hoog niveau ook een goede manier zijn om vaardigheden te ontwikkelen, heeft een team met medewerkers uit verschillende divisies deelgenomen aan een internationale **Boss of the SOC challenge**. Ons team behaalde de 16^e plaats op de 252 teams die eraan deelnamen.

Vorming voor het grote publiek

Tweemaal per jaar, tijdens de **Internet Safe & Fun-dagen**, bezoeken onze medewerkers, opgeleid door onze partnerorganisatie Child Focus, basisscholen om kinderen bewust te maken rond veilig en verantwoord internetgebruik. [↗](#)
De sessie in oktober 2020 werd voor het eerst digitaal gegeven.

In 2020 bereikten we 7.875 kinderen in 142 scholen (tegenover 10.300 kinderen in 185 scholen in 2019).

We hebben ook de handen in mekaar geslagen met het Centre for Cyber Security Belgium (CCB) en de Cyber Security Coalition voor de **6^e nationale campagne rond cybersecurity** om het bewustzijn rond dubbele authenticatie onder burgers en organisaties te versterken.



Veiligheid en vertrouwelijkheid van gegevens

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

- We hebben meer dan **60 Privacy Ambassadors** uit de verschillende departementen van Proximus aangesteld om het bewustzijn en verantwoordelijkheid inzake de naleving van de privacy te waarborgen in het hele bedrijf. Deze Ambassadors krijgen regelmatig privacy-opleidingen.
- Proximus heeft een gestructureerd **Privacy Review Process** uitgewerkt om de controles inzake privacy van alle initiatieven, inclusief persoonsgegevens, te stroomlijnen en een speciaal intern Privacy Governance-orgaan opgericht om alle privacy-aangelegenheden te behandelen op het hoogste managementniveau. Dit proces is geïntegreerd in de andere bedrijfsprocessen van de organisatie om de hoogste mate van doeltreffendheid en efficiëntie te waarborgen.
- Het Legal Privacy team werd in 2020 versterkt met **3 nieuwe medewerkers** en het DPO-team zal versterkt worden met 2 nieuwe medewerkers in 2021 om de privacycontroles sneller te laten verlopen terwijl het hoogste expertiseniveau wordt gehandhaafd. Ze verschaffen ook privacygerelateerde inhoud en tools om het bewustzijn in het hele bedrijf te verbeteren en om alle medewerkers toegang te bieden tot waardevolle informatie.
- We verbeteren onze MyProximus-interfaces voortdurend om onze klanten in staat te stellen hun gegevens op een eenvoudige en vlot toegankelijke manier te beheren door hen te wijzen op hun privacyvoorkeuren op de **MyProximus-app en -website**.

Maatschappelijk engagement

Als bedrijf dat diep geworteld is in België willen we iets teruggeven aan de samenleving. Dit doen we door zowel nationale en internationale projecten als lokale initiatieven in de buurt van Proximus-kantoren te ondersteunen.

Mensen die zich in een moeilijke economische situatie bevinden, bieden we sociale tarieven aan. In 2020 konden 179.524 mensen gebruikmaken van een of meer sociale tarieven die op sociale of humanitaire gronden werden toegekend (tegenover 184.291 mensen in 2019).

Be.Face

De meest kwetsbaren helpen

We zijn er trots op Be.Face te ondersteunen, een liefdadigheidsorganisatie die met enkele van de meest kwetsbare mensen van de samenleving werkt. In 2020 hebben we het overschot aan voedsel en drank uit onze kantoren geschonken aan Be.Face om te worden verdeeld in heel België.

Medewerkers van Proximus hebben **meer dan € 40.000 ingezameld** door hun deelname aan een virtuele trektocht van 100 km.

Andere initiatieven

- In samenwerking met ngo's en humanitaire organisaties hebben we **gratis wifi** geïnstalleerd op plaatsen waar vluchtelingen en migranten kunnen verblijven in België.
- We hebben ook onze steun voortgezet aan **Télévie**, een liefdadigheidsevenement in België dat geld inzamelt voor kankeronderzoek. We verlenen technische bijstand, waaronder internet- en telefoonlijnen.
- Medewerkers van Proximus hebben campagnes georganiseerd om geld in te zamelen voor **CAP48**, **Télévie** en het Kankerfonds van **Kom op tegen Kanker**. We hebben meer dan € 40.000 ingezameld door deel te nemen aan een virtuele trektocht van 100 km.
- We steunden in 2020 **sociale initiatieven van medewerkers** door zichtbaarheid te geven aan hun inspanningen om geld in te zamelen in onze organisatie. Een mooi voorbeeld is het evenement dat werd georganiseerd voor de liefdadigheidsorganisatie Damiaanactie.
- Als onderdeel van onze campagne Don't Miss the Call, werken we in het buitenland samen met **Eight**, een ontwikkelingsproject in Afrika dat volledige dorpsgemeenschappen een basisinkomen geeft. [↗](#)





Onze mensen en
onze organisatie
klaarstomen voor
de toekomst



Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst

Onze medewerkers zullen onze #inspire2022-strategie waarmaken. Daarom creëren wij een uitdagende en inspirerende werkomgeving, met de nadruk op diversiteit, samenwerking en empowerment, waarbij we streven naar innovatie.

We stellen onze huidige en toekomstige medewerkers in staat om hun loopbaan in eigen handen te nemen via omscholing en bijscholing in belangrijke domeinen, zodat ze relevant blijven voor de jobs van vandaag en morgen. Tegelijk gaan we verder op zoek naar de beste digitale talenten. We streven ernaar om op de

arbeidsmarkt erkend te worden als een bedrijf dat het maximum haalt uit de talenten van zijn medewerkers.

De coronapandemie was een beslissend moment voor de telecomsector, dat onze maatschappelijke verantwoordelijkheid duidelijk heeft onderstreept. Dankzij de expertise, het professionalisme en de toewijding van onze medewerkers konden we families en vrienden met elkaar blijven verbinden, mensen in staat stellen om thuis te werken of te studeren, en bedrijven en organisaties helpen om hun activiteiten voort te zetten.

Omscholing en bijscholing

We willen onze medewerkers voorzien van de vaardigheden die ze nodig hebben om te gedijen in een snel veranderende wereld. Samen creëren we de mogelijkheid om hun vaardigheden, en meer bepaald hun digitale vaardigheden, voortdurend bij te scholen en te ontwikkelen. We willen intern over de juiste vaardigheden beschikken om het voortouw te nemen bij de ontwikkeling van de digitale economie en de digitale maatschappij van morgen, en om de inzetbaarheid van onze medewerkers te garanderen. Door bijscholing kunnen we onze medewerkers heroriënteren en hen laten groeien in nieuwe toekomstgerichte domeinen zoals fiber.

Voor 2021 mikken we op een gemiddelde van 40 uren opleiding en tegen 2023 zullen we € 100 miljoen geïnvesteerd hebben in opleiding.

Permanente vorming en ontwikkeling zijn uiterst belangrijk. Proximus is trots op het ruime aanbod van opleidingen die het ter beschikking stelt van zijn medewerkers zodat ze hun volledige potentieel kunnen ontplooiën. Dit aanbod wordt regelmatig bijgewerkt en uitgebreid.

Opleidingen bij Proximus in 2020

We hebben **€ 34,45 miljoen** geïnvesteerd in omscholing en bijscholing van onze medewerkers.

Elke medewerker volgde gemiddeld **39,5 uren** opleiding, in lijn met onze ambities.

Tegen 2023 zullen we **€ 100 miljoen** geïnvesteerd hebben in opleidingen.





We leggen de nadruk op de volgende aspecten:

De basis beheersen

'De basis beheersen' draait om het verwerven van de soft skills en digitale vaardigheden die essentieel zijn voor de toekomst, zoals creativiteit en innovatie, netwerken, cyberveiligheid, emotionele intelligentie en digitale communicatie. In 2020

volgden ongeveer 1.500 medewerkers minstens 1 opleiding.

In 2021 zullen de opleidingen worden uitgebreid met klantenervaring, data analytics en opkomende technologieën.

Relevant blijven in de huidige job

We bieden onze medewerkers uitdagende en ambitieuze opleidingstrajecten voor bijscholing in domeinen die kritiek zijn om relevant te blijven in hun job.

In 2021-2022 zullen klassikale opleidingen worden gestart voor lassers, technici, callcentermedewerkers en verkopers in de shops om hun cruciale vaardigheden te verbeteren.

Voorbeelden van specifieke opleidingstrajecten zijn onder meer:

- Nieuwe technologieën: 5G en fiber voor technici: 1.300 medewerkers volgden deze opleidingen in 2020.
- Opleidingstrajecten met verschillende niveaus over diverse onderwerpen: de cloud, fiber, data management en engineering, Voice of the Customer. In 2020 volgden 3.755 medewerkers een van deze opleidingen.

We promoten partnerships om onze ambities te bereiken. In 2020 ontwikkelde onze partner **Technobel** een uniek **duaal leertraject voor lassers voor fiber**. Dit zal Proximus een groot voordeel opleveren, gezien onze ambitie om tegen 2022 het beste gigabitnetwerk te bouwen. ➡

Bouwen aan de toekomst

We organiseren bedrijfsprogramma's die focussen op strategische vaardigheden, om onze medewerkers te helpen de volgende stap in hun carrière te plannen. In 2020 zijn we gestart met 5 intensieve omscholingstrajecten met meerdere niveaus over de cloud, data, cyberveiligheid, netwerkontwikkeling en gebruikerservaring. De meeste daarvan leiden tot een opleidingscertificaat.

In 2021 zullen voor de 5 omscholingstrajecten nieuwe golven gelanceerd worden, en zullen er partnerships worden afgesloten zodat meer medewerkers de omscholingsprogramma's kunnen volgen.

Interne mobiliteit

We moedigen **interne mobiliteit** aan, omdat we ervoor willen zorgen dat alle medewerkers de vruchten van hun permanente vorming kunnen plukken en een job kunnen uitoefenen die bij hun talenten past. Het transformatieplan, dat eind 2019 is goedgekeurd en in 2020 werd uitgevoerd, heeft geleid tot een uitzonderlijk groot aantal interne functiewisselingen. In 2020 zijn 2.146 medewerkers intern van job veranderd (519 medewerkers in 2019).

De beste talenten aantrekken

Proximus heeft in 2020 ondanks de coronacrisis meer dan 200 medewerkers aangeworven in domeinen van de toekomst: data-analisten, UX-designers, IT-analisten, bedrijfsarchitecten en meer. In 2021 zullen we ons toespitsen op doelgerichte

aanwervingen in kritieke domeinen. Met het oog daarop hebben we samen met andere grote werkgevers in België KUBIC opgericht.

KUBIC: voedingsbodem voor het talent van morgen

In november 2020 lanceerde Proximus samen met Colruyt Group, Deloitte, KBC, Nalantis en Ravago de **Knowledge University Business Integrated Challenge (KUBIC)**. Dit initiatief verenigt bedrijven, studenten en universiteiten om networking en het delen van kennis aan te moedigen. KUBIC is een open platform voor alle bedrijven en studenten van alle universiteiten. Gezien er wordt verwacht dat het aantal vacatures in België de komende tien jaar zal stijgen, **wil dit innovatieve platform de positie van alle betrokken bedrijven in de strijd om talent versterken** door ze met elkaar in contact te brengen via KUBIC. We spreken hier over een potentiële doelgroep van ongeveer 40.000 studenten. [↗](#)

Onze manier van werken transformeren

Om onze organisatie klaar te stomen voor de toekomst en een echt klantgericht digitaal bedrijf te worden, zal Proximus geleidelijk aan veranderen in een netwerk van **functieoverschrijdende, diverse en geëmpowerde teams**, aangestuurd door een gemeenschappelijk

doel en ondersteund door een sterke bedrijfscultuur. Deze transformatie vergt een diepgaande culturele verandering. In 2021 zullen we onze inspanningen voortzetten met een verdere focus op leiderschap op alle niveaus van de onderneming.

Good to Gold-cultuur

Onze bedrijfscultuur, bekend als de Good to Gold-cultuur, bestaat uit twee belangrijke elementen. Ten eerste is er de **'growth mindset'**: het hebben van een groeimentaliteit betekent dat je gelooft dat je nooit klaar bent leren. Het tweede belangrijke element zijn onze **waarden**: samenwerking, verantwoordelijkheid, wendbaarheid, klantgerichtheid en een digitale ingesteldheid. Hoe we handelen en hoe we ons gedragen zal altijd door onze waarden bepaald worden. Onze waarden en onze groeimentaliteit zorgen ervoor dat we het verschil kunnen bereiken.

We stappen af van werken in silo's en evolueren naar een transversale manier van werken. In 2020 hebben we Steam gelanceerd, een project ter verbetering van de servicingervaring van onze klanten via **multidisciplinaire teams**.

Deze teams omvatten medewerkers van de klantendienst met aanvullende vaardigheden. Elk van hen neemt de volle

verantwoordelijkheid op voor de end-to-end-behandeling van vragen van klanten. Hun missie? Onze klanten het leven gemakkelijker maken en hun van de eerste keer de juiste oplossingen bieden. We zijn in 2020 begonnen met de eerste drie teams, voor residentiële klanten, kleine ondernemingen en grote bedrijven, en zullen het aantal multidisciplinaire teams uitbreiden in 2021 om meer klanten te kunnen bereiken.

In 2020 werden de zogenaamde Good to Gold Lean Teams opgericht, samen goed voor 900 medewerkers. Het doel is om een cultuur van permanente verbetering in te voeren om onze efficiëntie te vergroten en de dynamiek van de teams te verbeteren.

In 2021 zullen we nieuwe wendbare teams blijven uitrollen en onze processen verder verbeteren om de lanceringstijd voor nieuwe producten en diensten in te korten en de klantenervaring te verbeteren.

Digitale werkplek

We willen autonome en efficiënte manieren van werken centraal stellen, waarbij informatie open en doeltreffend wordt gedeeld.

Daarom bieden we onze medewerkers een coherente reeks gebruiksvriendelijke en veilige digitale tools aan die op elk toestel gebruikt kunnen worden. Onze digitale kantoortoepassingen stellen de medewerkers in staat om hun persoonlijke efficiëntie te maximaliseren en vergemakkelijken de samenwerking met anderen, ook vanop afstand.

- In de zomer van 2020 hebben we **Microsoft Teams** uitgerold. Het laat ons ook toe om gemakkelijker samenwerken met partners, leveranciers en klanten.
- Het nieuwe volledig meertalige collaboratieve **intranet-platform (WAP+)** werd eind 2020 gelanceerd om contacten tussen medewerkers, informele teamoverschrijdende samenwerking en het delen van kennis te stimuleren.
- We hebben de **Spencer-app** gelanceerd, die medewerkers van Proximus in staat stelt om hun vrije dagen, afwezigheden en teamkalender op hun mobiele toestellen te beheren.
- We hebben ook **twee apps** gelanceerd om onze medewerkers **digitaal te ondersteunen**: **Ada** voor IT-vragen en **Yoda** voor HR-vragen.

De werkplek van de toekomst bouwen

In een veranderende en uitdagende context is dit het moment om de werkplek opnieuw uit te vinden. We willen evolueren naar een inspirerende digitale hub die verbonden is met een nationaal netwerk van plaatsen die toelaten slimmer te werken en die verbondenheid, samenwerking en innovatie bevorderen.

Door COVID-19 moest bijna 85% van onze medewerkers plots van thuis uit werken. Dankzij onze investeringen van de voorbije



jaren om een digitale werkplek te bouwen, konden we gemakkelijk omgaan met deze plotse verandering in onze manier van werken.

De pandemie vormde de gelegenheid om **onze manier van werken te herbekijken** en daarbij lessen te trekken uit de crisis: een beter evenwicht tussen werk op kantoor en telewerk, slimmer werken en ervoor zorgen dat onze beslissingen worden genomen met aandacht voor het milieu.

Een nieuwe collectieve overeenkomst

In oktober 2020 hebben we een nieuwe **innovatieve collectieve overeenkomst** gesloten met de vakbonden. In lijn met onze #inspire2022-strategie focust deze overeenkomst op een duurzame en innovatieve manier van werken.

Met onze nieuwe overeenkomst willen we een **nieuw evenwicht vinden tussen telewerk en werk op kantoor** – ook na de coronacrisis. We willen een evenwicht dat werkt voor de medewerkers én voor Proximus. Dat wil zeggen dat we enkel naar kantoor zullen komen wanneer daar een duidelijk voordeel aan vastzit, bijvoorbeeld voor co-creatievergaderingen, om de band met het team aan te halen, voor activiteiten waarvoor fysieke aanwezigheid vereist is of omdat we daar persoonlijk de behoefte toe voelen.

Medewerkers kunnen nu tot **drie dagen per week thuiswerken** in plaats van twee, en buiten de werkuren volledig **offline zijn**.

We hebben ook een **flexibel mobiliteitsplatform** gelanceerd dat onze medewerkers de mogelijkheid biedt om de mobiliteitsoplossing te kiezen die het beste bij hen past (bijvoorbeeld auto, trein of fiets) en ieders ecologische voetafdruk verkleint.

Ten slotte zullen we meer dan ooit focussen op opleiding en onze principes van gelijkheid, diversiteit en inclusiviteit versterken.

De verklaring van Proximus inzake diversiteit en inclusie is opgenomen in het Geconsolideerd Beheersverslag op pagina 315.

Meer dan ooit focussen we op opleiding en op onze principes van gelijkheid, diversiteit en inclusiviteit.



Een nieuwe visie op de werkplek bij Proximus

We willen een nieuwe dynamiek tot stand brengen, waarbij elke collega zijn optimale werkplek kiest afhankelijk van de activiteit en het vereiste interactieniveau (thuis, in een regionaal kantoor of in Brussel). Onze toekomstige werkplek moet meer zijn dan een fysieke ruimte en moet ons in staat stellen om slimmer te werken, samen te werken en te innoveren, en tegelijk een bron van inspiratie en contacten met de collega's vormen.

Om deze visie te ondersteunen zullen we nagaan wat het beste scenario is om **in Brussel een groenere en kleinere 'campus'** te creëren, die beter is afgestemd op samenwerking en formele en informele contacten. Tegelijk zal dit project ons in staat stellen om onze ecologische voetafdruk aanzienlijk te verkleinen en financiële voordelen opleveren. De nieuwe omgeving moet in de eerste plaats **onze cultuur weerspiegelen**: klantgericht, horizontaler, opener, meer georganiseerd als een netwerk en ingebed in de lokale gemeenschap.

Onze werkplekken moeten ons in staat stellen om **slimmer te werken, samen te werken en te innoveren.**





Het beste van onszelf geven op het werk

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

in lijn met de ambities van de onderneming. Een omgeving waar de medewerkers veerkrachtig en geëngageerd zijn en op positieve wijze bijdragen tot de groei van onze onderneming.

Welzijn op het werk

Bij Proximus ondersteunen **social consultants en preventie-adviseurs** de medewerkers in verschillende domeinen die verband houden met het psychosociale welzijn op het werk.

In normale omstandigheden bieden we onze medewerkers via onze **Work-Life Unit** verschillende diensten aan, zoals kinderopvang tijdens de zomervakantie en de paasvakantie. We organiseren ook elk jaar een Fun Day en een kinderfeest voor

al onze medewerkers en hun gezin. Jammer genoeg konden deze familiedagen en de kinderopvang in 2020 niet doorgaan wegens de COVID-19 crisis. Ze werden vervangen door andere initiatieven.

Met ons **FeelGreat@Proximus**-programma willen we een cultuur van fysieke, sociale en mentale veerkracht bevorderen. Dit programma omvat workshops, evenementen, brochures en communicatiecampagnes.

Veiligheid en welzijn tijdens de coronapandemie

We hebben veel initiatieven genomen om onze medewerkers tijdens de coronacrisis te beschermen en te ondersteunen. Meer informatie is terug te vinden in 'Onze inzet tijdens de coronacrisis'.



Impactvol en verantwoord beheren

82	Bestuursverklaringen en compliance
83	Corporate governance verklaring
103	Regelgevend kader
109	Bezoldigingsverslag
126	Het Proximus-aandeel
132	Sociaal en milieuverlag
133	Materialiteit en dialoog met de stakeholders
139	Sociaal verslag
150	Milieuverlag
162	GRI content index
168	Geconsolideerde jaarrekening
262	Geconsolideerd jaarverslag
263	Bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management
297	Risicobeheer
308	Interne controle
311	Deskundigheid van de leden van het Audit- en Toezichtscomité
312	Evolutie in de research en developmentactiviteiten
315	Diversiteit en Inclusie
318	Andere inlichtingen

Bestuursverklaringen en compliance

Corporate governance verklaring

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



Het bestuursmodel van Proximus

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

De belangrijkste kenmerken van het bestuursmodel van Proximus zijn:

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

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

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

Raad van Bestuur

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

De bestuurders worden benoemd voor een hernieuwbare termijn van maximaal vier jaar. Volgens de limieten voor onafhankelijke bestuurders, gedefinieerd in artikel 7:87 van het Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen en in de Corporate Governance Code 2020, is de maximale termijn voor onafhankelijke bestuurders beperkt tot twaalf jaar.

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

Bezoldigingscomité zal rekening houden met het principe van redelijke vertegenwoordiging van significante stabiele aandeelhouders en elke aandeelhouder die ten minste 25% van de aandelen bezit, heeft het recht om bestuurders voor te dragen voor benoeming pro rata zijn aandeelhouderschap. Op basis van deze regel heeft de Belgische Staat het recht om 7 bestuurders voor te dragen. Alle andere bestuurders moeten onafhankelijk zijn in de zin van artikel 7:87 van het Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen en van de Corporate Governance Code 2020 en de Raad moet te allen tijde ten minste 3 onafhankelijke bestuurders hebben.

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

Samenstelling van de Raad van Bestuur

Leden van de Raad van Bestuur benoemd door de Belgische Staat

Naam	Leeftijd	Functie	Termijn
Stefaan De Clerck ¹	69	Voorzitter	2013 – 2022
Guillaume Boutin ²	46	Gedelegeerd Bestuurder	2019 - 2024
Karel De Gucht	67	Bestuurder	2015 - 2021
Martine Durez ¹	70	Bestuurder	1994 - 2022
Isabelle Santens ¹	61	Bestuurder	2013 - 2022
Paul Van de Perre ¹	68	Bestuurder	1994 - 2022

Leden van de Raad van Bestuur benoemd door de Algemene Vergadering

Naam	Leeftijd	Functie	Termijn
Pierre Demuelenaere	62	Onafhankelijk bestuurder	2011 - 2021
Martin De Prycker	66	Onafhankelijk bestuurder	2015 - 2023
Catherine Rutten	52	Onafhankelijk bestuurder	2019 - 2023
Joachim Sonne ²	46	Onafhankelijk bestuurder	2019 - 2024
Agnès Touraine	66	Onafhankelijk bestuurder	2014 - 2022
Catherine Vandendorre	50	Onafhankelijk bestuurder	2014 - 2022
Luc Van den hove ²	61	Onafhankelijk bestuurder	2016 - 2024

- 1 Bij besluit van de Algemene Vergadering van 15 april 2020 zijn deze mandaten verlengd tot de Algemene Vergadering van 2022
- 2 Bij besluit van de Algemene Vergadering van 15 april 2020 zijn deze mandaten verlengd tot de Algemene Vergadering van 2024

Werking van de Raad van Bestuur

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

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

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

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

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

Comités van de Raad van Bestuur

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

Audit- en Toezichtscomité

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

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

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

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

Het Audit- en Toezichtscomité vergadert minstens éénmaal per kwartaal.

De leden van Audit- en Toezichtscomité zijn: mevrouw Catherine Vandendorre (Voorzitster), de heren Stefaan De Clerck, Pierre Demuelenaere, Joachim Sonne, Paul Van de Perre (tot 29 april 2020) en mevrouw Catherine Rutten.

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

Benoemings- en Bezoldigingscomité

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

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

- het voordragen van kandidaten voor de Raad van Bestuur en de comités van de Raad van Bestuur;
- de benoeming van de Gedelegeerd Bestuurder en van de leden van het Executief Comité op voordracht van de Gedelegeerd Bestuurder;
- de benoeming van de Secretaris-generaal;
- de bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur en de comités van de Raad;

- de bezoldiging van de Gedelegeerd Bestuurder en van de leden van het Executief Comité;
- de jaarlijkse evaluatie van de bezoldigingsfilosofie en strategie voor alle werknemers en in het bijzonder de bezoldigingspakketten van het Leadership Team;
- het toezicht op de beslissingen van de Gedelegeerd Bestuurder m.b.t. de benoeming, het ontslag en de bezoldiging van het management;
- de opmaak van het bezoldigingsverslag en de presentatie van dat verslag op de Algemene Vergadering;
- aangelegenheden betreffende corporate governance.

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

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

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

Transformatie- en Innovatiecomité

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

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

de loop van de tijd evolueren, afhankelijk van de behoeften van het bedrijf, zoals bijvoorbeeld: technologie, netwerk, branding/marketing, transformatie, HR-vaardigheden, digitalisering ... Indien aangewezen kan de Raad van Bestuur beslissen om een speciaal ad-hoccomité op te richten voor de behandeling van een specifiek dossier. Dat comité zou dan samengesteld zijn uit leden die over de vereiste ervaring voor dat dossier beschikken.

De leden van het Transformatie- en Innovatiecomité zijn: de heren Stefaan De Clerck (Voorzitter), Karel De Gucht, Martin De Prycker, Luc Van den hove, Paul Van de Perre (vanaf 29 april 2020) en mevrouw Agnès Touraine.

Afwijking van de Corporate Governance Code 2020

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

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

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

Belangenconflict

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

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

In overeenstemming met artikel 7:96 van het Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen heeft de

Gedelegeerd Bestuurder, de heer Guillaume Boutin, tijdens de Raad van Bestuur van 20 februari 2020 verklaard dat hij een belangenconflict had met betrekking tot de evaluatie van zijn prestaties voor 2019, 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 normale verloop van de bedrijfsactiviteiten en gebeuren aan marktconforme voorwaarden.

Activiteitenverslag van de Raad en de Comités

In het jaar 2020 waren er tien vergaderingen van de Raad van Bestuur, vijf van het Audit- en Toezichtscomité, negen van het Benoemings- en Bezoldigingscomité en twee van het Transformatie- en Innovatiecomité.

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

Voorkennis en marktmanipulatie (marktmisbruik)

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

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

Evaluatie van de Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur zal na de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 2021 beslissen over de organisatie van een nieuwe externe evaluatie.

Executief Comité

Gedelegeerd Bestuurder

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

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

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

Leden van het Executief Comité

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

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

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

Gewoonlijk vergadert het Executief Comité wekelijks.

Het Executief Comité was in 2020 samengesteld uit de volgende leden, naast de Gedelegeerd Bestuurder:

Naam	Leeftijd	Functie
Jim Castele	49	Chief Consumer Market Officer
Sandrine Dufour¹	54	Chief Financial Officer
Anne-Sophie Lotgering²	46	Chief Enterprise Market Officer
Dirk Lybaert	60	Chief Corporate Affairs Officer and Secretary General
Geert Standaert	50	Chief Technology Officer
Renaud Tilmans	52	Chief Customer Operations Officer
Jan Van Acoleyen	58	Chief Human Resources Officer
Katleen Vandeweyer	51	Chief Financial Officer ad interim
Bart Van Den Meersche³	63	Chief Enterprise Market Officer

1 Sandrine Dufour verliet Proximus op 31 mei 2020

2 Anne-Sophie Lotgering vervoegde Proximus op 13 juli 2020

3 Bart Van Den Meersche verliet Proximus op 30 juni 2020

College van Commissarissen

Samenstelling

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

- Deloitte Bedrijfsrevisoren CVBA, vertegenwoordigd door de heer Geert Verstraeten, tevens voorzitter van het College van Commissarissen
- de heer Jan Debucquoy, lid van het Rekenhof
- de heer Pierre Rion, lid van het Rekenhof
- CDP Petit & Co BV, vertegenwoordigd door de heer Damien Petit.

Deloitte Bedrijfsrevisoren CVBA, vertegenwoordigd door de heer Geert Verstraeten en CDP Petit & Co BV, vertegenwoordigd

door de heer Damien Petit, staan in voor de controle van de geconsolideerde jaarrekeningen van Proximus en zijn dochtervennootschappen.

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

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

Bijkomende bezoldigingen betaald aan de commissarissen

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 3:65, paragraaf 2 van het Belgisch Wetboek van vennootschappen en verenigingen vermeldt Proximus de bijkomende bezoldigingen die het tijdens het boekjaar 2020 heeft uitbetaald aan twee bedrijfsrevisoren, leden van het College van Commissarissen: Deloitte Bedrijfsrevisoren CVBA en CDP Petit & Co BV.

De Groep gaf in 2020 een bedrag van € 239.952,84 uit aan honoraria buiten mandaat voor Deloitte Bedrijfsrevisoren CVBA, de bedrijfsrevisor van de Groep. Dit bedrag kan als volgt worden opgesplitst:

De Groep gaf gedurende het jaar 2020 ook een bedrag uit van € 1.608,00 aan honoraria buiten mandaat aan CDP Petit & Co BV. Dit bedrag kan als volgt worden opgesplitst:

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

(in €)	Commissaris	Netwerk van de commissaris
Andere verplichte controleopdrachten	74.868,50	1.488,73
Belastingsadvies	0	0
Andere opdrachten	105.023,20	58.572,41
Totaal	179.891,70	60.061,14

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

(in €)	Commissaris
Andere verplichte controleopdrachten	1.608,00
Belastingsadvies	
Andere opdrachten	
Totaal	1.608,00

Leden van de Raad van Bestuur

Guillaume Boutin



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

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

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

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

Stefaan De Clerck



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

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

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

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

Hij was burgemeester van Kortrijk van januari 2001 tot eind december 2012.

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

Karel De Gucht



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

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

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

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

Pierre Demuelenaere



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

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

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

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

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

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

Martin De Prycker



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

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

Voordien was hij CTO en lid van het uitvoerend comité van Alcatel-Lucent. Voor hij CTO werd bij Alcatel-Lucent, was de heer De Prycker verantwoordelijk voor de wereldwijde leiderspositie van Alcatel-Lucent in de breedbandtoegangsmarkt. Onder zijn leiding evolueerde ADSL van een researchproject tot een miljardenbusiness voor Alcatel-Lucent.

De heer De Prycker was van 2009 tot 2013 ook CEO van Caliopa, een start-up van UGent/imec in siliciumgebaseerde fotonica, waarmee het mogelijk is honderden Gbps te transporteren over optische vezel. Caliopa werd in 2013 overgenomen door Huawei.

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

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

Martine Durez



Mevrouw Martine Durez was Chief Financial and Accounting Officer bij bpost, waar ze in januari 2006 Voorzitter van de Raad van Bestuur werd, wat ze ook bleef tot juni 2014.

Zij is lid van de Raad van Bestuur van verschillende bedrijven, zoals EthiasCo en NMBS.

Tot 2000 was ze professor financieel beheer en analyse aan de Université de Mons-Hainaut. Ze heeft gewerkt als lid van de Hoge Raad van Bedrijfsauditeurs, voor de Commissie voor Boekhoudkundige Normen en als speciaal gezant op het cabinet voor Communicatie en Overheidsbedrijven.

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

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

Catherine Rutten



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

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

Isabelle Santens



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

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

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

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

Joachim Sonne



De heer Joachim Sonne heeft meer dan 20 jaar ervaring in investment banking. Hij is momenteel bestuursadviseur van een aantal technologiebedrijven. Tot september 2019 was de heer Sonne managing director en co-head van de in Londen gevestigde EMEA Telecom, Media and Technology Advisory Group van J.P. Morgan. Hij ging in 1998 aan de slag bij J.P. Morgan in Londen, waar hij zich toelegde op klanten en transacties in de media- en telecommunicatiedomeinen. Van 2006 tot 2010 werkte hij voor de Communications Group in New York en gedurende 2010/2011 voor de Duitse M&A-afdeling van J.P. Morgan in Frankfurt.

De heer Sonne studeerde cum laude af aan de EAP European School of Management, Parijs-Oxford-Berlijn, en is in het bezit van een Europese MS in Business and Economics, een Diplom-Kaufmann en een Diplôme de Grande Ecole.

Agnès Touraine



Mevrouw Agnès Touraine is CEO van Act III Consultants, een managementconsultingbedrijf dat gespecialiseerd is in digitale transformatie.

Zij was eerder Voorzitter en CEO van Vivendi Universal Publishing (videospelletjes en uitgeverij), een bedrijf met een waarde van 4,7 miljard dollar. Daarvoor werkte ze tien jaar bij de Lagardère Group als Head of Strategy en CEO van de massamarketdivisie, en vijf jaar bij McKinsey.

Ze behaalde diploma's aan het Parijse Instituut voor Politieke Studies (Sciences Po) en Columbia University (MBA). Ze zetelt in de Raden van Bestuur van Rexel SA, Tarkett SA, GBL NV, SNCF (sinds januari 2020) en voorheen Darty Plc evenals Neopost SA. Ze zetelt ook in non-profitorganisaties zoals The French-American Foundation en IDATE.

Tot juli 2019 was zij Voorzitter van de Raad van Bestuur van het IFA (Institut Français des Administrateurs).

Catherine Vandendorre



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

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

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

Luc Van den hove



De heer **Luc Van den hove** is sinds 1 juli 2009 Voorzitter en Chief Executive Officer (CEO) van imec. Voordien was hij er Executive Vice President en Chief Operating Officer. Hij kwam in 1984 bij imec, waar hij zijn researchloopbaan startte in het domein van de interconnectietechnologieën. In 1988 werd hij manager van de micropatterninggroep van imec, in 1996 Department Director van Unit Process Step R&D, en in 1998 Vice-President van de divisie Silicon Process and Device Technology. In januari 2007 werd hij benoemd tot Executive Vice President & Chief Operating Officer (COO) van imec.

Onder zijn leiding groeide imec uit tot een organisatie met ca. 4.000 medewerkers, een jaarbudget van ca. € 640 miljoen (2019) en kantoren in België, Nederland, de VS, Japan, Taiwan, China en India.

Daarnaast is de heer Van den hove professor elektrotechniek aan de Katholieke Universiteit van Leuven. Hij is ook lid van het Technology Strategy Committee van ASML. Hij is auteur of coauteur van meer dan 150 publicaties en bijdragen voor conferenties. Verder is hij een veelgevraagd spreker op het gebied van technologietrends en applicaties voor nano-elektronica op topconferenties. Hij heeft meer dan 50 keynotepresentaties op zijn naam.

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

Paul Van de Perre



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

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

De heer Van de Perre is CEO van Five Financial Solutions (een 'corporate finance house') and Mabys (consultant in start-ups). Hij is lid van de adviesraad van verschillende hightech start-ups zoals Mu-Design, Coriotech, Avia-Gis en anderen.

Hij behaalde een master in de economie en verschillende postgraduatoren.

Leden van het Executief Comité

Guillaume Boutin



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

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

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

Hij heeft een diploma “baccalauréat scientifique”, gevolgd door een ingenieursdiploma in telecommunicatie (Telecom Sud Paris “Programme Grande Ecole”, 1997) en heeft hij een diploma aan de HEC Paris, “Programme Grande Ecole”, behaald in 1999.

Jim Castele



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

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

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

Anne-Sophie Lotgering



Mevrouw **Anne-Sophie Lotgering** is sinds juli 2020 de Chief Enterprise Market Officer van Proximus.

Voordien was ze Chief Marketing en Digital Officer, Customer Marketing en Innovation bij Orange Business Services. Tijdens haar loopbaan bij de Orange Group bekleedde mevrouw Lotgering meer dan 15 jaar lang verschillende senior posities in business-to-business sales, marketing en strategie. Daarnaast was ze General Manager voor Centraal & Oost-Europa bij Microsoft Services.

Mevrouw Lotgering is een alumna van de Sorbonne in Parijs.

Dirk Lybaert



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

Hij was van 2005 tot 2014 Secretaris-generaal van Belgacom. Van 1995 tot 2007 was hij assistent aan de rechtsfaculteit van de universiteit van Brussel voor de cursus 'Contracten op naam'. Van 2000 tot 2005 bekleedde hij verschillende functies in het departement Legal van Belgacom.

Vooraleer hij bij Belgacom aan de slag ging, was hij officier bij de Federale Politie, waar hij opklom tot luitenant-kolonel en directeur van het antiterrorismeprogramma.

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

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

Geert Standaert



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

De heer Standaert trad in 1994 toe tot de Groep en bekleedde diverse directorfuncties in uiteenlopende disciplines, waaronder IT, Infrastructure Operations en Data Operations, alvorens in 2007 Vice President Customer Operations te worden.

Hij is ook lid van de Raad van Bestuur van Synductis.

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

Renaud Tilmans



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

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

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

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

Jan Van Acoleyen



De heer Jan Van Acoleyen is Chief Human Resources Officer van Proximus. Hij zette in mei 2016 de stap naar Proximus na een lange loopbaan met diverse internationale HR-management-verantwoordelijkheden bij vooral hightechbedrijven als Alcatel, Agfa-Gevaert en Barco. Als HR-leider bouwde hij vooral ervaring op inzake transformatie van bedrijfscultuur en organisatie.

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

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

Katleen Vandeweyer



Mevrouw Katleen Vandeweyer nam op 1 juni 2020 de functie van Chief Financial Officer ad interim van Proximus op zich. Ze vervulde deze rol eerder al van 23 september tot 1 december 2019.

Voordat ze in 2017 bij Proximus aan de slag ging als financieel directeur van de Groep, was mevrouw Vandeweyer van 2003 tot 2017 Chief Financial Officer van Worldline, eerst in België en Nederland, daarna in de afdeling Merchant Services for Europe. Ze bekleedde ook verschillende functies binnen Banksys/BCC (vóór haar fusie met Worldline) als Internal Audit Director and Controller. Ze begon haar carrière bij Arthur Andersen als Audit Manager.

Ze is niet-uitvoerend bestuurder bij Ageas en lid van de Raad van Bestuur van ConnectImmo.

Mevrouw Vandeweyer behaalde een masterdiploma Toegepaste Economische Wetenschappen aan de universiteit van Leuven.

Niet-financieel bestuur

Ons engagement om duurzaamheid te integreren in alles wat we doen, vergt een zeer goed gedefinieerde organisatie over alle businessunits van Proximus heen, aangestuurd door het hoger management dat verantwoordelijk is voor reputatie en duurzaamheid binnen Corporate Affairs. Daarom wordt voor elk van de strategische pijlers binnen Proximus een owner aangeduid en worden duidelijke doelstellingen en KPI's vastgelegd. Daarnaast heeft elke businessunit een duurzaamheidscoördinator aangesteld die alle duurzaamheidsgerelateerde projecten onder zijn hoede heeft. De rapportering en de opvolging gebeuren op maandelijkse basis aan het Executief Comité, zodat er op feiten gebaseerde discussies kunnen worden gevoerd en prioriteiten kunnen worden gesteld. Via het activiteitenverslag van de CEO worden de verwezenlijkingen tweemaandelijks gerapporteerd aan de Raad van Bestuur, die ook tweemaandelijks de vooruitgang monitort.

Onze klimaatambities zijn via onze duurzaamheidspijler volledig geïntegreerd in onze #inspire2022-strategie. De ambitie om een netto positieve bijdrage te leveren aan een klimaatneutrale planeet en de roadmap om die ambitie te bereiken, zijn daarom voorgesteld aan en gevalideerd door de Raad van Bestuur. Elk kwartaal wordt de vooruitgang geëvalueerd in het kader van de strategische evaluatie van onze #inspire2022-strategie en haar vierde pijler "Gaan voor een groene en digitale samenleving".

De strategie #inspire2022 en de verwezenlijkingen voor 2020 zijn te vinden in het tweede hoofdstuk. Gedetailleerde niet-financiële cijfers zijn te vinden in de verklaringen inzake milieu en maatschappij.

Compliance

Rol van Compliance bij Proximus

In een steeds complexere juridische en regelgevende context en een veranderende bedrijfsomgeving speelt compliance een steeds belangrijkere rol in de wereld.

Het Compliance Office van de Proximus Groep is verantwoordelijk voor de coördinatie van de compliance activiteiten binnen de Groep Proximus en heeft als doel op alle niveaus ethisch gedrag, respect voor de waarden en naleving van de wetten en interne en externe regels en policies te bevorderen, onwettig of onethisch gedrag te voorkomen en te zorgen voor een gepast antwoord in geval dergelijk gedrag zich voordoet.

Ons compliance programma is een belangrijke bouwsteen voor onze strategie inzake Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Alle werknemers moeten hun dagelijkse activiteiten uitvoeren en hun bedrijfsdoelstellingen bereiken in overeenstemming met de strengste ethische normen en principes, met behulp van de Gedragscode van Proximus, die wordt weerspiegeld in meerdere policies en procedures van de Groep en het Bedrijf, als hun leidraad.

De Gedragscode is beschikbaar op de [Compliance sectie](#) van onze corporate website

Organisatie van de Compliance activiteiten

Het Compliance Office wordt geleid door de directeur Internal Audit and Risk Management & Compliance, die rechtstreeks rapporteert aan de voorzitter van het Audit and Compliance Committee (ACC).

Het ACC Charter bepaalt de verantwoordelijkheid van het ACC om de Raad van Bestuur bij te staan en te adviseren bij het toezicht op de naleving van de wettelijke en reglementaire voorschriften door Proximus en op de interne naleving van de Gedragscode en de policies en procedures van de Groep.

Het Compliance programma

In een wereld van hyperconnectiviteit en digitale interacties is het voor ons een eenzaak om ervoor te zorgen dat onze handelingen ethisch verantwoord zijn. Compliance en bedrijfsethiek zijn onze licentie om te opereren. We zullen er geen compromissen over sluiten omdat ze de vitale rol die we spelen in de maatschappij definiëren. We herzien voortdurend onze principes, policies en

procedures en gaan zelfs verder dan wat vereist of verwacht wordt. We verwachten dat al onze medewerkers en filialen onze waarden en normen delen en naleven.

Bij Proximus worden de juiste maatregelen genomen om ethische dilemma's te vermijden. Dit betekent een duidelijk bestuursmodel,

zoals beschreven in dit hoofdstuk over corporate governance en in overeenstemming met de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige autonome economische overheidsbedrijven ("de Wet van 1991").

Wij houden ons niet alleen aan de wet, maar willen ervoor zorgen dat al onze medewerkers zich bewust zijn van de te volgen en te vermijden gedragingen. Daarom heeft Proximus in 2016 zijn nieuwe Gedragscode aangenomen, die van toepassing is op alle werknemers. De medewerkers van Proximus volgen een verplichte opleiding over de toepassing van de principes van de Gedragscode.

Wij hebben policies ter bestrijding van corruptie/omkoping, belangenconflicten en concurrentie. Corruptie is een bedreiging voor het bedrijfsleven en voor de maatschappij in het algemeen. Onze anticorruptie-procedures zijn meer dan een wettelijke verplichting en een ethische plicht: als verantwoordelijk bedrijf nemen we een sterk standpunt in tegen corruptie en passen we een praktijk van nultolerantie toe. In het najaar van 2020 is een specifieke antiomkoping training gestart, die door 94% van het beoogde personeel al afgerond is.

Eerlijke en open concurrentie tussen bedrijven en het zakendoen op een gelijk speelveld is belangrijk voor de samenleving en draagt bij aan een groter welzijn voor iedereen. Daarom steunen wij eerlijke en open concurrentie op al onze markten, met een concurrentiegericht aanpak die gebaseerd is op goede producten en diensten tegen de juiste prijs. Deze policies zijn, samen met de verantwoordelijkheden die zij voor onze medewerkers hebben, beschreven in onze gedragscode. Er zijn strenge sancties en procedures (bijv. klokkenluiders procedure) om eventuele problemen te behandelen. In 2020 hebben we 2 klokkenluiderszaken behandeld.

Tot slot is het respecteren van de mensenrechten een fundamentele waarde voor ons. Proximus' bedrijfspraktijken kunnen alleen duurzaam zijn als we de fundamentele mensenrechten respecteren en diversiteit, culturele en andere verschillen waarderen. Onze Gedragscode, waarden en gedragingen zijn geïnspireerd op fundamentele beginselen zoals die van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van het kind.

Proximus zet zich in om werkomstandigheden te creëren die een eerlijke tewerkstelling bevorderen en waar ethisch verantwoord gedrag wordt erkend en gewaardeerd. We handhaven een professionele werkomgeving met een inclusieve werkomgeving en we verbinden ons ertoe de

Belgische wetgeving en de fundamentele conventies van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO) te respecteren. Proximus erkent en respecteert het recht op vrijheid van vereniging en het recht op collectieve onderhandelingen binnen de nationale wetten en reglementen. Dit engagement komt tot uiting in verschillende policies en procedures zoals de Gedragscode en de Aankopen Policy.

KPI's	Resultaat 2019	Resultaat 2020
Aantal zaken dat door de afdeling Investigations is onderzocht op overtreding van de policies/ gedragscode	38	24
Aantal klokkenluiders gevallen	7	2

In een notendop


In 2020 zijn de volgende inspanningen gedaan om de zichtbaarheid van de Group Compliance strategie te verbeteren:

- Verplichte vernieuwing van de Gedragscode eLearning voor alle medewerkers.
- Lancering van een nieuwe Anti-Bribery eLearning voor gericht personeel.
- Voortdurende communicatiecampagnes naar ons personeel via het intranet, posters, online evenementen (bijv. Data Privacy) met betrekking tot informatiebeveiliging, privacy, antiomkoping en belangenverstremgeling, ...
- Jaarlijkse updates van policies, procedures gezien de snel veranderende bedrijfsomgeving.
- Fine-tuning van de data governance tool die het mogelijk maakt om E2E-datastromen te documenteren, effectief data (lifecycle) management uit te voeren en data (kwaliteit) te waarborgen door middel van ontwerp.

De compliance-domeinen die de aandachtsgebieden voor 2020 waren, zijn:

- De gedragscode
- Anti-omkoping en belangenverstremgeling
- Gegevensbescherming / Privacy
- Informatiebeveiliging
- Bedrijfscontinuïteit.

Hoge ethische normen toepassen

Door strenge duurzaamheidsnormen op te nemen in onze hele bevoorradingsketen en door onze leveranciers nauw te betrekken bij het nemen van zinvolle initiatieven, zijn we in staat onze koolstofvoetafdruk verder te verkleinen en bij te dragen aan een betere, duurzame wereld. 

Het beheersen van de risico's op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen van onze leveranciers maakt deel uit van ons DNA. We streven hierbij naar een duurzamere bevoorradingsketen. Dit maken we mogelijk dankzij onze milieu-inspanningen, met het Circulair Manifest, en door onze rol in de Joint Audit Cooperation (JAC) en onze inspanningen om de ESG-normen in de hele bevoorradingsketen te verbeteren.

De JAC heeft de audits uitgesteld door COVID-19

We spelen een leidende rol binnen de Joint Audit Cooperation (JAC), een wereldwijde vereniging van telecomoperatoren met als doel de implementatie van MVO-praktijken (maatschappelijk verantwoord ondernemen) voor zijn leveranciers te controleren, te beoordelen en te ontwikkelen aan de hand van risicoaudits, evaluaties en scorecards.

Proximus is lid van de JAC, naast 15 andere telecomoperatoren, die samen meer dan 50% van de wereldwijde telecomomzet vertegenwoordigen. We zien erop toe dat audits worden uitgevoerd door derden in de gebouwen van de leveranciers. In 2020 moesten door COVID-19 alle audits van de JAC worden uitgesteld. Ze zullen binnenkort worden hernomen.

ESG-normen doorheen de bevoorradingsketen

ESG-normen (Environmental, Social and Governance) spelen een almaar belangrijkere rol in onze bevoorradingsketen. We verhogen de sociale en milieuprestaties van onze leveranciers en verbeteren het beheer van hun bevoorradingsketen, en verhogen tegelijk onze eigen efficiëntie.

Wij integreren ESG-normen in onze procedure voor leveranciersselectie. Door van leveranciers te eisen dat ze aan onze MVO-vereisten voldoen, verbeteren we niet alleen ons merkimage, maar dragen we ook bij aan de gemeenschappen waarin wij en onze leveranciers actief zijn. De ESG-normen worden via een MVO-clausule in alle contracten opgenomen. Regelmatig vragen we aan onze leveranciers om deel te nemen aan een EcoVadis-evaluatie.

Regelgevend kader



Regelgeving inzake kabel en breedband

De beslissingen van de Belgische regelgevers van 29 juni 2018 in verband met de herziening van de marktanalyses voor breedband en tv hebben het regelgevingskader geschetst voor het glasvezelnetwerk van Proximus en de kabelnetwerken. Wat de tarieven betreft, hebben de regelgevers de verplichting opgelegd om 'billijke tarieven' te hanteren.

In deze context hebben de Belgische regelgevers op 26 mei 2020 hun definitieve beslissingen over de wholesalekabeltarieven aangenomen. De nieuwe tarieven zijn op 1 juli 2020 in werking getreden en in de beslissingen wordt gesteld dat investeringen in glasvezel verder moeten worden aangemoedigd.

Wat de wholesaletarieven voor glasvezel betreft, concludeert het BIPT in een ontwerpbesluit dat op 26 januari genotificeerd werd aan de Europese Commissie, dat de maandtarieven die Proximus momenteel toepast op andere operatoren billijk zijn, d.w.z. dat ze niet hoger liggen dan de kosten van een efficiënte operator, met inbegrip van een redelijke marge, en in overeenstemming zijn met zijn regels van 2018. Het BIPT wees erop dat *'het absoluut noodzakelijk [is] dat de wholesaletarieven zowel voldoende economische ruimte creëren om concurrentie mogelijk te maken, als de stimulans behouden om te blijven investeren'*. Een definitieve beslissing wordt verwacht in het eerste kwartaal van 2021.

Wat de toegang van Proximus tot de kabelnetwerken betreft, verleent het besluit van juni 2018 Proximus wholesaletoeegang in geografische gebieden zonder eigen 'next-generation' breedbandtoegangsnetwerk.

De analyse van de breedbandmarkt van 2018 bevat een verplichting voor Proximus om, in het kader van FTTH, toegang te bieden tot end-to-end kabelgoten daar waar ze beschikbaar zijn. In Q2 2019 heeft Proximus zijn referentieaanbod voor dit type toegang voorgesteld aan het BIPT. Ontwikkelingen voor een dergelijk product zijn enkel nodig wanneer er een effectieve vraag naar is.

Het besluit van december 2019 betreffende de herziening van de markt voor de verstrekking op wholesaleniveau van hoogwaardige toegang (huurlijnen en soortgelijke diensten) is op 1 februari 2020 in werking getreden. Alternatieve operatoren kopen deze hoogwaardige toegangsdiensten aan om sites die ze met hun eigen infrastructuur niet kunnen bereiken te connecteren (bedrijven, basisstations, interconnectiepunten, enz.). Het BIPT heeft aan Proximus de verplichting opgelegd 'passieve' toegang te bieden tot de kabelgoten die voor deze diensten worden gebruikt. In Q3 2020 heeft Proximus een referentieaanbod voor dit type toegang voorgesteld aan het BIPT. Voor deze verschillende wholesalediensten dient Proximus een billijke prijs te hanteren (te vergelijken met die welke werd opgelegd voor glasvezel op de breedbandmarkt in 2018). Aangezien in sommige gebieden al verschillende alternatieve infrastructuren beschikbaar zijn, stelt het BIPT in deze gebieden een mildere regelgeving voor, namelijk geen prijsregulering voor actieve toegang. De lijst met gebieden die voor een lichtere regelgeving in aanmerking komen, zal jaarlijks herzien worden volgens criteria vastgelegd in deze beslissing. Op basis van deze jaarlijkse analyse kunnen nieuwe gebieden toegevoegd en andere verwijderd worden van deze lijst.

Radiospectrum



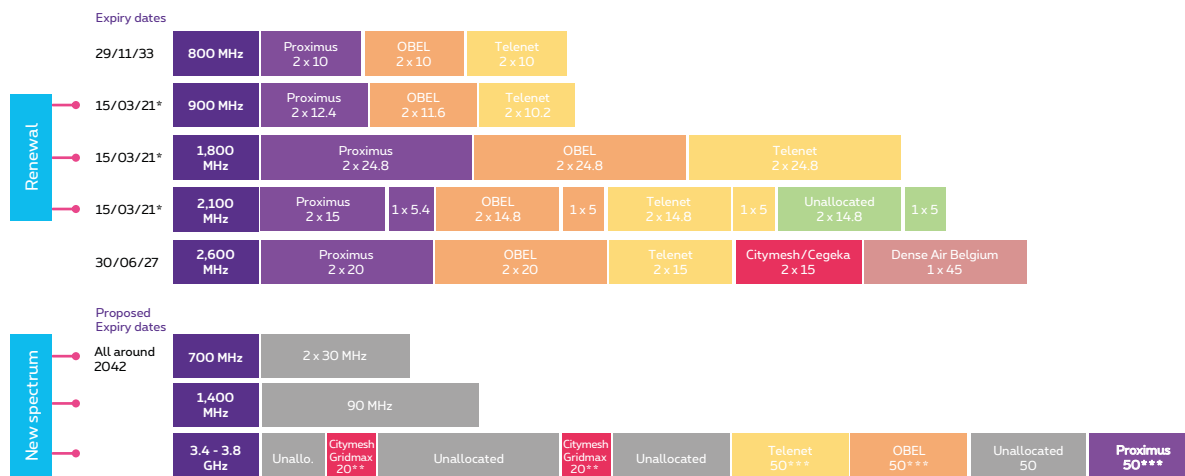
België

Multibandveiling

Op zowel de multibandveiling (die de verlenging van de bestaande 2G/3G-spectrumlicenties (900 MHz, 1800 MHz en 2100 MHz moet omvatten) als de toewijzing van nieuw 5G-spectrum (700 MHz, 1400 MHz en 3500 MHz) wordt nog steeds gewacht. Het proces loopt en de veiling wordt nu op zijn vroegst verwacht in de tweede helft van 2021. De ontwerp-wetteksten zijn op 15 januari 2021 door de regering goedgekeurd. Zij moeten aan het Overleg Comité (OC) worden

toegezonden. Het wetsontwerp zal vervolgens ter stemming aan het Parlement worden voorgelegd. Het OC heeft de regering verzocht om, alvorens een beslissing te nemen, een studie uit te voeren naar de impact op de investerings- en werkgelegenheidscijfers en op het milieu. De uiteindelijke voorwaarden van de toekomstige veiling blijven momenteel onzeker.

Overzicht van de totale spectrumbelangen en de banden die in de veilingen zullen worden opgenomen



- * with the possibility to extend these existing licenses by terms of max 6 months until an auction will re-allocate the rights
- ** 40MHz locally occupied by Citymesh/Cegeka and Gridmax until 2025 (regional licenses)
- *** licenses granted on a temporary basis until an auction will attribute the final rights

Tussentijdse maatregelen van het BIPT

Om de operatoren toe te laten om 5G uit te rollen binnen de door de Europese Commissie voorziene termijn, heeft het BIPT verschillende tussentijdse initiatieven genomen.

Op 15 juni 2020 heeft het BIPT **tijdelijke licenties in de 3600-3800 MHz-band** toegekend aan vijf operatoren: Proximus, Orange, Telenet, Cegeka en Entropia, waarbij elke operator 40 MHz heeft gekregen. Na het wegvallen van Entropia heeft het BIPT op 13 oktober 2020 het spectrum onder de andere actoren herverdeeld. Proximus, Orange en Telenet kregen elk een blok van 50 MHz TDD toegekend, terwijl Cegeka een blok van 40 MHz TDD heeft gekregen. Cegeka heeft echter met ingang van 1 januari 2021 afstand gedaan van deze rechten. De licenties van Proximus, Orange en Telenet gelden tot er nieuwe rechten worden toegekend na de volgende multibandveiling. Deze operatoren zijn verplicht hun spectrum vóór 1 maart 2021 in gebruik te nemen. Ze moeten een jaarlijkse vergoeding van € 105.000 per blok van 10 MHz betalen. Er is geen eenmalige vergoeding verschuldigd en deze rechten zijn niet gebonden aan een specifieke dekkingverplichting. Een gebruikersvereniging heeft beroep aangetekend tegen het toekenningsbesluit van het BIPT. De mobiele operatoren hebben zich bij het verweer van het BIPT gevoegd ('verzoekschrift tot tussenkomst').

Met betrekking tot de huidige 2G- (900 MHz en 1800 MHz) en 3G-licenties (2100 MHz) die in maart 2021 aflopen, heeft

het BIPT op 18 december 2020 een raadpleging gelanceerd over een voorstel tot verlenging van de huidige vergunningen met een periode van zes maanden (tot 14 september 2021). Op basis van een koninklijk besluit van 3 december 2020 tot wijziging van de bestaande koninklijke besluiten 2G/3G en om de continuïteit van de activiteiten te waarborgen, kunnen deze verlengingen worden toegestaan totdat nieuwe rechten worden geveild. De verlengingen zouden onder dezelfde (ook financiële) voorwaarden als de huidige vergunningen worden verleend. De raadpleging eindigde op 18 januari.

Op 22 september 2020 heeft het BIPT het onverkochte blok van 15 MHz duplex in de **2,6 GHz-band** (band die oorspronkelijk voor 4G werd gebruikt, maar in de toekomst ook voor 5G kan worden gebruikt) toegekend aan Citymesh/Cegeka. Aanvankelijk was het de bedoeling om dit blok onverkocht spectrum op te nemen in de toekomstige multibandveiling. De looptijd van de licentie is vijftien jaar, van 2020 tot 2035, voor het hele grondgebied. Er zijn geen specifieke dekkingvoorwaarden verbonden aan de band. De bestaande mobiele operatoren (Proximus, Orange en Telenet) werden uitgesloten van de veiling omdat hun huidige belangen in deze band de spectrumlimiet van 20 MHz duplex overschrijden. Citymesh/Cegeka heeft ook gebruikersrechten in de 3,4-3,6 GHz-banden.

Luxemburg

In Luxemburg hebben vier bidders met succes 5G-spectrum verworven in de veiling die medio juli 2020 plaatsvond voor de 700 MHz- en 3600 MHz-frequenties.

In totaal hebben de licentiehouders € 41,3 miljoen betaald voor hun licenties. De gebruiksrechten werden verleend voor een eerste periode van vijftien jaar en de licenties zullen minstens één maal voor een periode van vijf jaar verlengd kunnen worden. Voor de licentiehouders zullen een aantal dekkingsverplichtingen gelden.

	Proximus Luxemburg	Orange Luxemburg	Post Luxemburg	Luxembourg Online SA
700 MHz	2x10 MHz	2x10 MHz	2x10 MHz	-
3600 MHz	100 MHz	110 MHz	110 MHz	10 MHz

Internationale roaming en intra EU-oproepen

De 'Roam like at Home'-verordening (RLAH), die de roaming-toeslagen volledig heeft afgeschaft, is sinds juni 2017 van toepassing onder de voorwaarden van de 'Fair Use Policy' (FUP),

die misbruik van de retailroamingdiensten buiten periodieke reizen binnen de EU moet tegengaan.

De **wholesaleroamingtarieven** werden als volgt vastgelegd:

€ excl. BTW	2015	30/04/16	15/06/17	2018	2019	2020	2021	2022
Spraakoproep/ min	0,05	0,05	0,032	0,032	0,032	0,032	0,032*	0,032*
SMS	0,02	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01*	0,01*
Data/GB	50	50	7,7	6	4,5	3,5	3*	2,5*

* Tarieven 2021 en later onder voorbehoud van het resultaat van de herziening door de Commissie

De Europese Commissie is momenteel bezig met een herziening van de roamingverordening. Een wetsvoorstel zal in de loop van 2021 volgen. Wetgeving ter zake zou onder meer betrekking kunnen hebben op het niveau van de plafonds voor wholesaleroamingtarieven, transparantieplichtingen m.b.t. de dienstkwaliteit bij roaming, maatregelen om naadloze en effectieve toegang tot de hulpdiensten te garanderen, onder meer voor personen met een handicap, en maatregelen inzake permanente roaming voor M2M-connectiviteit.

In de context van de herziening van het EU-telecompakket, die eind 2018 werd goedgekeurd, zijn de nieuwe **plafonds voor de tarieven van oproepen en sms'en binnen de EU** (oproepen en sms'en naar een ander land van de EU) op 15 mei 2019 van toepassing geworden tegen 19 eurocent/min voor oproepen en 6 eurocent voor een sms.

Terminatietarieven

In dezelfde context van deze nieuwe Telecomcode zijn de Europese instellingen het eens geworden over nieuwe regels met betrekking tot de plafonds voor mobiele en vaste gespreksafgifte op wholesaleniveau. Terminatietarieven zijn de kosten die vaste en mobiele operatoren aan andere vaste en mobiele operatoren betalen om een gesprek op hun netwerk af te leveren.

Op 18 december 2020 heeft de Commissie een bindende beslissing genomen betreffende het vaststellen van een gemeenschappelijk plafond voor mobiele en vaste wholesale-terminatietarieven binnen de EU (ook 'Eurorates' genoemd). Deze beslissing voorziet in een glijpad van drie jaar voor mobiele terminatietarieven (MTR) en een overgangperiode voor vaste terminatietarieven (FTR).

MTR	Huidige	2021	1/1/2022	1/1/2023	Vanaf 1/1/2024
€ct/min	0,99	0,7	0,55	0,4	0,2

FTR	Huidige	2021	Vanaf 1/1/2022
€ct/min	0,116	0,093	0,07

Voor verkeer van buiten de EU gelden de gereguleerde wholesaleplafonds van de EU wanneer de terminatietarieven buiten de EU op of onder het Eurorate-tarief liggen.

De Verordening treedt in werking op de dag volgende op die van haar bekendmaking in het Publicatieblad van de Europese Unie. Zij is van toepassing vanaf de eerste dag van de derde maand na haar inwerkingtreding.

Dekking en kwaliteit van netwerken

Via zijn **Atlas-project** publiceert het BIPT gedetailleerde informatie betreffende het bereik en de kwaliteit van de gebruikservaring van mobiele en vaste netwerken.

Het BIPT heeft de laatste editie van zijn mobiele kaarten gepubliceerd op 8 januari 2021 (stand oktober 2020). Deze kaarten bieden de consumenten de mogelijkheid om de dekking van het netwerk van de drie mobiele operatoren (Telenet/Base, Orange en Proximus) apart of gecombineerd, op de kaart van België na te gaan. De kaarten tonen verschillende dekkingsniveaus gaande van zeer goed/diep indoor, goed/indoor en bevredigend/outdoor. Uit deze kaarten blijkt dat Proximus voor 4G de meest uitgebreide dekking heeft voor elk dekkingsniveau, zowel qua grondgebied als qua bevolkingsaantal.

Deze kaarten gaan gepaard met een studie die de kwaliteit van de gebruikservaring aangeboden door de drie mobiele operatoren vergelijkt. In deze studie wordt geconcludeerd dat de prestaties van mobiele netwerken in België stabiel of verbeterd zijn, zowel voor spraak als voor data, dankzij de technologische vooruitgang en de investeringen en optimalisatie door de operatoren. Zij onderstreept dat de Belgische mobiele operatoren volgens de internationale ervaring een zeer goede kwaliteit bieden. Proximus laat bijvoorbeeld uitstekende resultaten zien voor het succespercentage bij het opzetten van gesprekken, videostreaming en de prestaties van de Dropbox.

Voor het vaste netwerk blijft het BIPT op tijdelijke basis de geaggregeerde dekking van het Proximus-netwerk en de netwerken van de kabeloperatoren bij verschillende downloadsnelheden van respectievelijk 1-10-30-50 en 100 Mbps publiceren. Een update van de vaste Atlas is voorzien in 2021.

Ontwikkelingen in de EU

Herziening van het EU-telecompakket

De herziening van het EU-telecompakket, de zogenoemde **'European Electronic Communications Code'** (Europees wetboek voor elektronische communicatie) werd op 17 december 2018 gepubliceerd in het Publicatieblad van de Europese Unie. Deze tekst zal de regelgeving van de telecomnetwerken en -diensten in Europa voor het komende decennium bepalen. De lidstaten hadden tot 21 december 2020 om het wetboek in nationale wetgeving om te zetten, maar België heeft de deadline niet gehaald. Er is een wetsontwerp in voorbereiding, dat in 2021

aan het Parlement zal worden voorgelegd. Sommige verplichtingen zullen een impact hebben op de business (bv. de mobiele prepaidconsumenten die de mogelijkheid hebben om het resterende krediet op te eisen indien ze van operator veranderen of de bescherming van de eindgebruikers die op verschillende punten wordt uitgebreid tot businessklanten). Wat de regelgevende/technische aspecten (bv. nummering, spectrum) betreft, sluit het huidige voorstel grotendeels aan bij het Europees wetboek.

Herziening van de richtlijn inzake audiovisuele mediadiensten

Op 28 november 2018 werd de nieuwe richtlijn inzake audiovisuele mediadiensten (AVMS - Audio-visual Media Service) gepubliceerd. De nieuwe tekst wijzigt een richtlijn van 2010. Sindsdien is de markt voor deze diensten ingrijpend geëvolueerd. Door de snelle technische ontwikkelingen hebben nieuwe types diensten het daglicht gezien, zijn kijkgewoonten veranderd

en heeft door gebruikers gegenereerde inhoud aan belang gewonnen. Het wettelijke kader werd geactualiseerd om met deze ontwikkelingen rekening te houden. De lidstaten moesten deze richtlijn uiterlijk op 19 september 2020 in hun nationale wetgeving omzetten. De Vlaamse en Franse Gemeenschap zijn gestart met de voorbereidingen voor deze omzetting.

Wet inzake digitale markten en wet inzake digitale diensten

Op 15 december 2020 heeft de Europese Commissie haar langverwachte wetgeving inzake de digitale dienstensector onthuld. Het voorstel omvat twee ontwerp-verordeningen:

- De 'Digital Markets Act' voert verplichtingen in voor de grootste onlineplatforms die als 'gatekeepers' fungeren, om de concurrentie op de digitale markten te waarborgen.
- De nieuwe 'Digital Services Act' is een herziene versie van de 'e-commerce' richtlijn (die dateert van 2000), die nu ook betrekking heeft op nieuwe internetdiensten en een gemeenschappelijke reeks regels vaststelt voor de verplichtingen en aansprakelijkheid van internettussenpersonen. Deze ontwerp-verordening volgt een stapsgewijze aanpak waarbij meer regels worden opgelegd naarmate de rol van internettussenpersonen toeneemt (het zwaartepunt ligt op zeer grote platforms). De huidige vrijstelling van aansprakelijkheid voor inhoudscontrole zal worden gehandhaafd voor ISP's en hostingproviders indien zij niet betrokken zijn bij de doorgegeven informatie.

De huidige voorstellen voor EU-verordeningen zijn het begin van een langdurig wetgevingsproces, dat de goedkeuring van het Europees Parlement en de Raad vereist en dat tot een jaar of langer kan duren. Zodra zij zijn goedgekeurd, zullen zij rechtstreeks toepasselijk zijn in alle lidstaten, zonder nationale tenuitvoerlegging.

Bezoldigingsverslag

Het verloningsbeleid van de leden van de Raad van Bestuur en van de leden van het Executief Comité is geïnspireerd door de vereisten van de geldende wetgeving en de Belgische Corporate Governance Code 2020 ('the 2020 Corporate Governance Code') alsook door de marktpraktijken en -trends, maar ook door de Proximus context, haar specifieke strategieën en haar ambitie om deel te nemen aan een inclusief, veilig, duurzaam en welvend digitaal België.



Onze onderneming besteedt bijzondere aandacht aan het verstrekken van relevante en transparante informatie over de algemene beginselen van haar verloningsbeleid en over de hoogte van de verloning van de leden van de Raad van Bestuur en van het Executief Comité. Het verloningsbeleid van Proximus zal worden voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van Proximus op 21 april 2021 en zal, indien goedgekeurd, worden gepubliceerd op de corporate website van Proximus.

Alle bedragen in dit bezoldigingsverslag worden voorgesteld als bruto bedragen. Voor werknemers is dit het brutoloon (exclusief sociale werkgeversbijdragen) en voor zelfstandigen is dit de bruto verloning (exclusief BTW).

Verloningsbeleid 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 2020 van toepassing gebleven en voor de komende jaren wordt geen substantiële wijziging van het beleid verwacht.

De Raad van Bestuur bestaat uit niet meer dan veertien leden, waaronder de Gedelegeerd Bestuurder ('de CEO'). De CEO is het enige uitvoerende lid van de Raad van Bestuur. Alle andere leden zijn niet-uitvoerende bestuurders.

De CEO wordt niet vergoed voor de uitoefening van zijn mandaat als lid van de Raad van Bestuur en van de Comités, noch voor enig ander mandaat binnen de Raden van Bestuur van de dochterondernemingen van de Groep.

De niet-uitvoerende Bestuurders worden als volgt bezoldigd:

- voor de Voorzitter van de Raad van Bestuur:
 - Een jaarlijkse vaste vergoeding van € 50.000, die pro rata temporis van de duur van het mandaat toegekend wordt.
 - Een zitpenning van € 10.000 per bijgewoonde vergadering van de Raad van Bestuur.
 - Een zitpenning van € 2.500 per vergadering van een adviserend Comité van de Raad van Bestuur, bijgewoond als lid. Het bedrag van deze zitpenning wordt verdubbeld indien dit adviserend Comité wordt bijgewoond als Voorzitter.
 - Een vaste jaarlijkse vergoeding van € 4.000 voor communicatiekosten.
 - Het gebruik van een bedrijfswagen.

- voor de andere leden van de Raad van Bestuur:
 - Een jaarlijkse vaste vergoeding van € 25.000, die pro rata temporis van de duur van het mandaat toegekend wordt.
 - Een zitpenning van € 5.000 per bijgewoonde vergadering van de Raad van Bestuur.
 - Een zitpenning van € 2.500 per vergadering van een adviserend Comité van de Raad van Bestuur, bijgewoond als lid. Het bedrag van deze zitpenning wordt verdubbeld indien dit adviserend Comité wordt bijgewoond als Voorzitter.
 - Een vaste jaarlijkse vergoeding van € 2.000 voor communicatiekosten.

Deze bedragen worden semestrieel uitbetaald en zijn niet onderworpen aan de index.

Voor het uitvoeren van hun Bestuurdersmandaat ontvangen de niet-uitvoerende Bestuurders geen prestatiegebonden variabele verloning, zoals bonussen of aandelenopties. Zij ontvangen ook geen bijkomende pensioenplannen, noch enige groepsverzekering.

Hoewel de Corporate Governance Code 2020 aanbeveelt dat een niet-uitvoerend lid van de Raad van Bestuur een deel van zijn verloning in de vorm van aandelen van de onderneming moet ontvangen, heeft onze onderneming besloten deze bepaling niet na te leven vanwege haar specifieke aandeelhoudersstructuur, met de Belgische Staat als meerderheidsaandeelhouder.

De Voorzitter van de Raad van Bestuur zit ook het Paritair Comité en het Pensioenfonds voor, waarvoor hij geen vergoeding ontvangt.

Verloning toegekend aan de leden van de Raad van Bestuur in 2020

Het totale bedrag van de verloningen toegekend in 2020 aan alle leden van de Raad van Bestuur, Voorzitter inbegrepen, beloopt € 1.231.116 bruto.

Deze bedragen werden toegekend op basis van tien vergaderingen van de Raad van Bestuur en zestien vergaderingen van Comit es.

Het overzicht van de bruto bedragen die in 2020 individuele aan de Bestuurders werden uitbetaald, op basis van hun activiteiten en hun deelname aan de vergaderingen van de Raad en de Comit es, wordt weergegeven in de onderstaande tabel.

Activiteitenverslag en deelname aan de vergaderingen van de Raad en de Comit es

Naam	Raad (totaal 10)	ATC (totaal 5)	BBC (totaal 9*)	TIC (totaal 2)	Totale jaarlijkse bruto verloning**
Stefaan De Clerck	10/10	5/5	9/9	2/2	€ 219.116
Guillaume Boutin	10/10				€ 0
Karel De Gucht	10/10			2/2	€ 82.000
Pierre Demuelenaere	10/10	5/5	9/9		€ 109.500
Martin De Prycker	10/10		9/9	2/2	€ 102.000
Martine Durez	10/10		9/9		€ 97.000
Catherine Rutten	10/10	4/5			€ 87.000
Isabelle Santens	10/10				€ 77.000
Joachim Sonne	10/10	5/5			€ 89.500
Agnès Touraine	10/10			2/2	€ 82.000
Catherine Vandendorre	10/10	5/5			€ 102.000
Luc Van den hove	10/10		8/9	2/2	€ 99.500
Paul Van de Perre***	10/10	2/2		1/1	€ 84.500

ATC: Audit- en Toezichtscomité; BBC: Benoemings- en Bezoldigingscomité; TIC: Transformatie- en Innovatiecomité.

* Inbegrepen één (korte) buitengewone onbezoldigde vergadering op 25 november 2020.

** Totale verloning:

- het betreffen bruto bedragen op jaarlijkse basis
- voor alle Bestuurders omvat dit bedrag het telecom voordeel
- voor de Voorzitter van de Raad bevat dit bedrag eveneens het voordeel van alle aard met betrekking tot het gebruik van een bedrijfswagen, dat in 2020   2.616 bedroeg

*** Paul Van de Perre: in zijn vergadering van 29 april 2020 heeft de Raad hem aangesteld als lid van het TIC en zijn mandaat als lid van het ATC stopgezet.

Globaal verloningsbeleid – algemene visie

Als aanbieder van digitale diensten en communicatieoplossingen opereert onze onderneming in een complexe, dynamische en voortdurend veranderende omgeving, in een sterk concurrentiële en snel evoluerende Belgische en internationale telecomsector.

Om onze transformatie, ambities en doelstellingen te bereiken en zo de duurzaamheid van onze Groep op lange termijn te verzekeren, hebben we gekwalificeerde, getalenteerde en zeer betrokken medewerkers en managers nodig, die nauw samenwerken, veerkracht opbouwen en onze cultuur en waarden aanmoedigen. Daarom is het cruciaal om over een competitief en marktaantrekkelijk globaal verloningsprogramma (Global Rewards Program) te beschikken, zowel voor de leden van het Executief Comité als voor de overige leden van het top management en voor alle personeelsleden van de onderneming.

Onze onderneming heeft een innovatief verloningsbeleid en innovatieve verloningspraktijken uitgewerkt die regelmatig worden geëvalueerd en geüpdatet in nauwe samenwerking met universiteiten en externe fora omtrent human resources. De praktijken die worden gebruikt voor de verloning van onze werknemers worden bepaald in een proces van dialoog met de Raad van Bestuur alsook met de sociale partners.

Gezien de geschiedenis van onze onderneming als publiekrechtelijk bedrijf zijn er in vergelijking met de privésector verschillen in dynamiek en structuur. Deze verschillen hebben een aanzienlijke invloed op de evolutie van het verloningsbeleid. Ons departement Human Resources heeft creatieve en flexibele programma's ontwikkeld om tegemoet te komen aan onze verplichtingen in verband met de statutaire tewerkstellingsstatus van een deel van het personeel. Tevens werden nieuwe elementen ingevoerd om het beleid voor statutaire en contractuele werknemers op elkaar af te stemmen.

De hoofddoelstellingen van ons Global Rewards Programma zijn als volgt:

- Prestaties aanmoedigen die op lange termijn winstgevende groei genereren en waarde creëren voor onze Groep als referentieoperator.
- 'Empowerment' stimuleren om te voldoen aan ons engagement om bij te dragen tot de creatie van een inclusief, veilig, duurzaam en welvarend digitaal België.
- Een eerlijke en billijke verloning bieden voor (zowel statutaire als contractuele) werknemers, en competitief op de markt.
- Herkennen en valoriseren van sterke prestaties in lijn met onze bedrijfswaarden en -cultuur.
- De verloning linken aan zowel individuele prestaties als het globale succes van onze onderneming, om de business strategie te versterken.
- Onze onderneming in staat stellen op alle niveaus talenten op de markt aan te trekken en te behouden.
- De behoeften en de verantwoordelijkheden van de werknemers en hun gezinnen combineren met die van de onderneming en de maatschappij als geheel.

Onze onderneming handhaaft – en moderniseert – ook krachtige instrumenten uit de overheidssector, zoals voordelen voor een beter evenwicht tussen werk en privéleven (bv. de zorg voor een ziek kind en hospitalisatie) en sociale ondersteuning.

Onze prioriteit is om te werken op basis van verloningspraktijken die de toekomst voorbereiden en de belofte aan onze medewerkers ondersteunen om hen de middelen te geven om hun verantwoordelijkheid te nemen, de ambitie en strategische doelen van onze onderneming te bereiken en hen trots te maken op de successen die we samen behalen.

Verloning van de leden van het Executief Comité

Besluitvormingsproces

Het verloningsprogramma van het Executief Comité en de individuele loonpakketten worden vastgesteld door de Raad van Bestuur op aanbeveling van het Benoemings- en

Bezoldigingscomité. Deze individuele loonpakketten worden bepaald in functie van de individuele verantwoordelijkheden, de volgehouden prestaties en de kritische vaardigheden.

Concurrentievermogen van de verloning van het Executief Comité

Het verloningsbeleid en de verloningspraktijken die van toepassing zijn op het Executief Comité hebben tot doel het management op een marktcompetitieve en aantrekkelijke manier te belonen, waarbij de belangen van het management met deze van de aandeelhouders op mekaar afgestemd worden, met inachtneming van de in België geldende governance regels. Hoewel de Belgische Corporate Governance Code 2020 de Raad van Bestuur aanbeveelt een minimumdrempel van aandelen van de onderneming te bepalen die de leden van het Executief Comité moeten aanhouden, heeft onze onderneming besloten deze bepaling niet na te leven, gezien haar specifieke aandeelhoudersstructuur, met de Belgische Staat als meerderheidsaandeelhouder.

Om haar transformatie, ambities en doelstellingen te realiseren en zo de duurzaamheid van de Groep op lange termijn te verzekeren, wil onze onderneming gekwalificeerde, getalenteerde en geëngageerde leiders voor haar Executief Comité aantrekken en behouden. We willen duidelijke rolmodellen erkennen die sterk presteren en die onze bedrijfscultuur en -waarden uitdragen.

Net zoals de rest van het top management van onze onderneming, kunnen de leden van het Executief Comité rekenen op specifieke verloningsprogramma's die focussen op de principes van onze strategie om goede prestaties van individuen en van de onderneming consequent te belonen. Een belangrijk deel van hun totale verloning is variabel, gebaseerd op veeleisende kwantitatieve en kwalitatieve prestatiecriteria, aangedreven door onze bedrijfsobjectieven qua prestatie en groei. Op deze manier

wil onze onderneming haar top management aanmoedigen om op lange termijn een duurzame, winstgevende groei te leveren, in lijn met onze Groepsstrategie en de verwachtingen van onze aandeelhouders.

De positionering van deze verloningspakketten wordt regelmatig nagekeken door de verloning van de leden van het Executief Comité te vergelijken met deze van de bedrijven van de BEL 20 (exclusief financiële sector) en van andere bedrijven uit de Europese telecommunicatie- en ICT-sector. Het doel van deze analyse bestaat erin dat de globale verloning voor ieder lid van het Executief Comité billijk, eerlijk en conform de marktpraktijken blijft en in overeenstemming is met de evolutie van zijn/haar verantwoordelijkheden en de marktsituatie van de Proximus Groep qua grootte, omvang van de activiteiten en financiële resultaten.

Om zich van andere werkgevers te onderscheiden, probeert ons bedrijf uit te blinken in het aangeboden totaalpakket, dat niet alleen bestaat uit contant geld, maar ook uit talrijke andere voordelen. Een zekere mate van vrijheid wordt trouwens gelaten waarbij de leden van het top management, inbegrepen de CEO en de overige leden van het Executief Comité, de betalingswijze van hun variabele verloning kunnen kiezen.

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

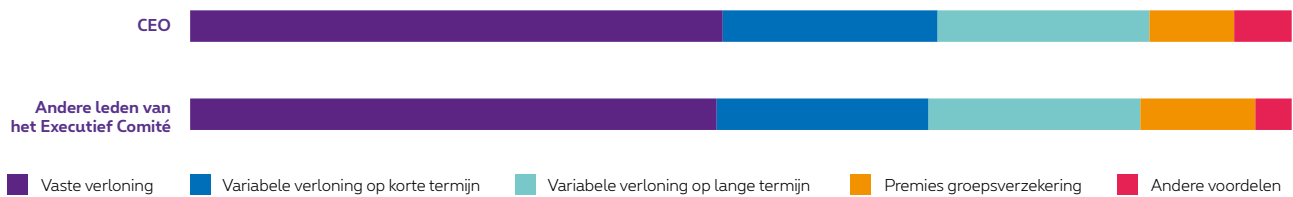
Structuur van de verloning van het Executief Comité

De verloning van de leden van het Executief Comité is als volgt samengesteld:

- Vaste verloning
- Variabele verloning op korte termijn
- Variabele verloning op lange termijn
- Premies van de groepsverzekering
- Andere voordelen
- Unieke en uitzonderlijke vergoedingen.

Het huidige beleid inzake variabele verloning is afgestemd op alle leden van het Executief Comité, met inbegrip van de CEO. Het voorziet in een percentage van de vaste verloning van 40% voor de variabele verloning zowel op korte als op lange termijn.

Relatief belang van de verschillende componenten van de on-target verloning vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid (eind 2020)



De CEO en de overige leden van het Executief Comité ontvangen geen enkele verloning in de vorm van Proximus-aandelen of Proximus-aandelenopties.

Er wordt geen andere wezenlijke wijziging aan het verloningsbeleid verwacht voor de twee volgende jaren.

Vaste verloning

De vaste verloning omvat het vast loon dat wordt verdiend in de functie van CEO of lid van het Executief Comité voor het gerapporteerde jaar in dergelijke respectieve rollen. Deze wordt bepaald door de aard en de specifieke kenmerken van de functie en door het niveau van de individuele vaardigheden en ervaring, rekening houdend met de marktpraktijken. Deze verloning wordt onafhankelijk van enig resultaat toegekend en is contractueel onderworpen aan de index van de consumptieprijzen¹.

De vaste verloning van de CEO wordt door de Raad van Bestuur aan het begin van zijn zesjarig mandaat bepaald voor de duur van zijn mandaat. De vaste verloning van de overige leden van het Executief Comité wordt regelmatig door het Benoemings- en Bezoldigingscomité herzien op basis van een grondige evaluatie van de voortdurende prestaties en het potentieel van elk lid, aangegeven door de CEO, alsook op basis van externe benchmark gegevens. De evolutie van de vaste verloning hangt dus af van het competentieniveau van het lid van het Executief Comité, van zijn/haar voortdurend prestatieniveau, de evolutie van zijn/haar verantwoordelijkheden, evenals van de marktevolutie. Eventuele aanpassingen worden steeds ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

Basisloon over 5 jaar in K€ vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid



De ad interim uitgeoefende functies als CEO of als ander lid van het Executief Comité worden niet in aanmerking genomen voor dit verslag.

* De bedragen gerapporteerd voor 2016 tot 2018 werden betaald aan de vroegere CEO, Mevrouw Leroy, zoals voor het grootste deel van 2019 (K€ 385) terwijl één maand in 2019 (K€ 44) en het bedrag gerapporteerd voor 2020 werden betaald aan de huidige CEO, de heer Boutin.

** De verschillen van jaar tot jaar zijn voornamelijk het gevolg van de wijzigingen in de samenstelling van het Executief Comité.

¹ Overeenkomstig de regels voorgeschreven door de wet van 01 maart 1977 houdende inrichting van een stelsel waarbij sommige uitgaven in de overheidssector aan het indexcijfer van de consumptieprijzen van het Rijk worden gekoppeld, zoals gewijzigd door het Koninklijke Besluit nr. 178 van 30 december 1982.

Variabele verloning op korte termijn

Doel en componenten van de variabele verloning op korte termijn

De leden van het Executief Comité, CEO inbegrepen, ontvangen een variabele verloning op korte termijn, uitgedrukt als een percentage van de jaarlijkse vaste verloning. Dit percentage is afgestemd op alle leden van het Executief Comité, CEO inbegrepen, en bedraagt 40% van de vaste verloning.

Ons systeem voor variabele verloning op korte termijn is ontworpen om de strategie en de waarden van onze Groep te ondersteunen en om een managementcultuur gebaseerd op resultaten te versterken.

Onze onderneming beschouwt nauwe samenwerking van alle werknemers inderdaad als zijnde een noodzaak, alle inspanningen moeten gericht zijn op en gealigneerd zijn met het succes van de Groep om de duurzaamheid ervan te garanderen.

Daarom hebben de Groepsresultaten enorme impact (voor 60%) op de variabele verloning op korte termijn van de leden van het Executief Comité, bovenop de individuele prestaties (voor 40%), en dit volledig in lijn met de bedrijfswaarden.

Groepsprestaties - Key Performance Indicators (KPI's)

De jaarlijkse variabele verloning op korte termijn wordt dus gedeeltelijk berekend - voor 60% - aan de hand van de Groepsprestaties t.o.v. Key Performance Indicators (KPI's), die jaarlijks vastgelegd worden door de Raad van Bestuur op aanbeveling van het Benoemings- en Bezoldigingscomité.

We zorgen ervoor dat deze KPI's gevarieerd, duidelijk en meetbaar zijn. Ze omvatten zowel financiële als niet-financiële indicatoren op het niveau van de Groep en worden gedreven door onze strategie om waarde te creëren voor klanten en onze ambitie voor duurzame groei op lange termijn.

De KPI's worden jaarlijks herzien om de prioriteiten en ambities van de onderneming zo goed mogelijk weer te geven. Om redenen van betrouwbaarheid worden de KPI's pas achteraf in ons Bezoldigingsverslag vermeld.

De belangrijkste KPI's op Groepsniveau houden momenteel rekening met de volgende elementen:

- de bedrijfscashflow en de kostenbesparingen op vlak van operationele uitgaven
- de klanten- en digitale ervaring, die onze vooruitgang meet ten opzichte van onze ambitie in deze domeinen
- het aantal nieuwe klanten in de voice-, fix-, internet- en TV-activiteiten, alsook de daling van klantenverloop
- de waardecreatie uit glasvezel, die het maatschappelijk engagement van onze onderneming aantoont en die de vooruitgang van de Belgische ontplooiing en dekking, de gegeneerde inkomsten, alsook de activeringen en de evolutie van de kosten meet
- de werknemerservaring, die elk jaar het engagement, de wendbaarheid, de verantwoording en het strategische afstemmen van onze medewerkers meet t.o.v. onze onderneming.

De KPI's op groepsniveau voor het prestatiejaar 2019 (gebruikt als basis voor de toekenning van variabele verloning op korte termijn in 2020) waren als volgt:

Prestatiejaar 2020 Key Performance Indicators (financieel en niet-financieel)	Gewicht
Bedrijfscashflow	30%
Klantenervaring	20%
Nettowaarde uit bijkomende klanten/producten	10%
Waardecreatie uit glasvezel	10%
Digitalisering	10%
Bruto kostenbesparingen	10%
Ervaringen van medewerkers	10%

Voor elke Key Performance Indicator wordt een streefbedrag of percentage gedefinieerd, evenals een vork dat de te bereiken minimum- en maximumgrenzen definieert voor elke prestatie-indicator.

De realisatie van deze KPI's wordt op regelmatige basis door het Benoemings- en Bezoldigingscomité opgevolgd. De bedrijfscashflow en de bruto operationele kostenbesparingen worden gebaseerd op geauditeerde gerapporteerde financiële cijfers, welke worden aangepast om te komen tot 'onderliggende' financiële cijfers na uitsluiting van incidentele gebeurtenissen. De niet-financiële indicatoren worden gemeten door interne en externe bureaus, gespecialiseerd in markt- en klantintelligentie, waarvan de processen regelmatig worden geauditeerd.

In de loop van het eerste kwartaal volgend op het betrokken jaar worden de resultaten op Groepsniveau door de Raad van Bestuur beoordeeld op basis van een vooraf bepaalde formule die rekening houdt met de essentiële Key Performance Indicators volgens een vooraf bepaald gewicht per indicator, zoals hierboven vermeld.

Individuele prestaties

De individuele prestaties komen voor 40% in rekening van de jaarlijkse variabele verloning op korte termijn.

Naast de resultaten van de Groep worden de individuele prestaties jaarlijks geëvalueerd, in de loop van het eerste kwartaal volgend op het einde van het boekjaar, door de Raad van Bestuur op basis van de aanbevelingen van de Voorzitter van de Raad van Bestuur voor de prestaties van de CEO en van de CEO voor de overige leden van het Executief Comité.

Tijdens elke prestatieperiode worden de prestaties van het lopende jaar regelmatig gemeten en besproken. De eindevaluatie houdt rekening met de verwezenlijkingen ten opzichte van vooraf bepaalde individuele meetbare doelstellingen, alsook met de verwezenlijkingen van de leden van het Executief Comité in hun leidinggevende rol en hun actieve rol bij de bevordering van onze bedrijfscultuur en waarden.

Deze individuele doelstellingen worden elk jaar vastgesteld in functie van de specifieke rol en verantwoordelijkheden van elk lid van het Executief Comité en moeten een weerspiegeling zijn van onze bedrijfsstrategie op lange termijn, die in de hele onderneming wordt doorgevoerd en in de individuele doelstellingen wordt opgenomen om onze Groep de middelen te geven om zijn ambities te verwezenlijken.

We streven ernaar een hoog en duurzaam prestatieniveau te stimuleren in een geest van innovatie, samenwerking, wendbaarheid en persoonlijke ontwikkeling.

Naast de individuele differentiatie tussen de leden van het Executief Comité op vlak van prestaties en talent, zal de Raad van Bestuur er bij de eindevaluatie ook op toezien dat het totale bedrag dat wordt toegekend voor de individuele prestaties in overeenstemming is met de Groepsresultaten, teneinde de onderlinge afhankelijkheid tussen de individuele bijdrage en de Groepsprestaties te consolideren.

Toewijzing van de variabele verloning op korte termijn

Zoals hierboven vermeld, varieert het werkelijke bedrag dat aan de CEO en de overige leden van het Executief Comité wordt toegekend in functie van de Groepsresultaten (voor 60%) en de evaluatie van de individuele prestaties (voor 40%) door de Raad van Bestuur.

Bij het realiseren van 100% van de objectieven, ontvangt de CEO of een ander lid van het Executief Comité 100% van zijn of haar doelbedrag van de variabele verloning op korte termijn. In geval van uitstekende prestaties op Groeps- en individueel niveau kan de toegewezen variabele verloning op korte termijn boven de 100% van het doelbedrag gaan, met een plafond van 200%, volgens een lineaire toewijzingscurve. Omgekeerd kan dit percentage dalen tot 0% ingeval van ernstige ondermaatse prestaties.

Zoals ook hierboven vermeld, zal de Raad van Bestuur er steeds op toezien dat het totale bedrag dat voor de individuele prestaties wordt toegekend, in overeenstemming is met de resultaten op Groepsniveau, teneinde de onderlinge afhankelijkheid tussen de individuele bijdrage en de prestaties van de onderneming te consolideren.

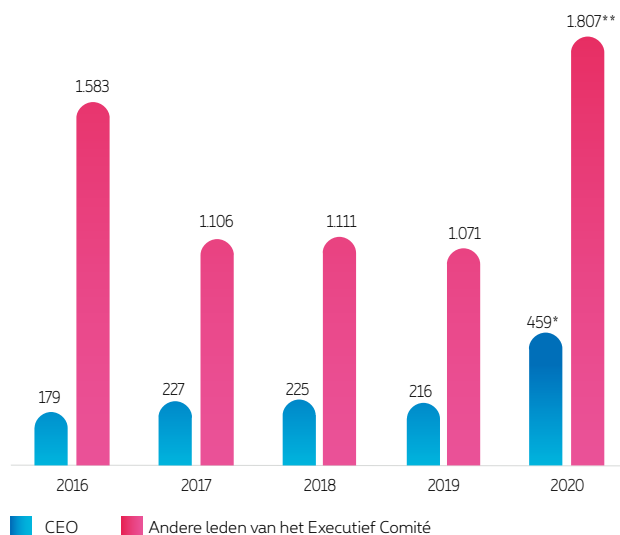
Eén van de principes van het verloningsbeleid van onze onderneming is de mate van vrijheid waarbij de leden van het topmanagement, de CEO en de overige leden van het Executief Comité inbegrepen, de betalingswijze van hun variabele verloning kunnen kiezen. Ze hebben dus de mogelijkheid om een deel van hun variabele verloning op korte termijn te beleggen in een bonus pensioenplan, d.w.z. een aanvullend bijkomend pensioenplan, en om een deel van hun variabele verloning op korte termijn te ontvangen in contante bonussen, in niet-recurrent voordeel of in (niet-Proximus) warrants of (niet-Proximus) fondsopties, steeds binnen de grenzen van de relevante regelgeving.

Aangezien de heer Boutin zijn CEO-mandaat in december 2019 heeft aangevat, is enkel de variabele verloning op korte termijn die hem in de loop van 2020 wordt toegekend voor één maand prestaties in zijn CEO-rol opgenomen in het gerapporteerde toegekende bedrag voor 2020. Het in dit document gerapporteerde bedrag als variabele verloning op korte termijn toegewezen aan de CEO heeft dus voornamelijk betrekking op de eerdere prestaties van mevrouw Leroy in haar CEO-rol.

In 2020 werd een variabele verloning op korte termijn toegekend voor de CEO rollen voor een totaal bedrag van bruto € 458.833, samengesteld uit bruto € 18.833 toegekend aan de heer Boutin en bruto € 440.000 toegekend aan Mevrouw Leroy. Bij de beëindiging van haar mandaat heeft Mevrouw Leroy inderdaad haar rechten behouden op een variabele verloning op korte termijn die haar toekwam voor de prestatiejaren 2017 tot 2019 en die in de loop van 2020 aan haar werd uitbetaald.

De totale variabele verloning op korte termijn die in 2020 effectief werd toegekend aan de andere leden van het Executief Comité (prestatiejaar 2019) bedraagt bruto € 1.807.390. Dit bedrag omvat een uitzonderlijke bonus betaald aan onze voormalige Chief Financial Officer, Mevrouw Dufour, als verloning voor haar uitstekende prestaties in de loop van 2019 in haar rol van ad interim CEO. Dit bedrag omvat ook het bedrag betaald aan de huidige CEO, de heer Boutin, voor zijn prestaties in 2019 als lid van het Executief Comité (vóór zijn benoeming tot CEO).

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



* De bedragen gerapporteerd voor 2016 tot 2019 werden uitbetaald aan de vroegere CEO, mevrouw Leroy. Het bedrag gerapporteerd voor 2020 omvat het bedrag betaald aan de huidige CEO, de heer Boutin (€ 18.833 bruto), maar ook het bedrag (€ 440.000 bruto) uitbetaald aan de voormalige CEO, Mevrouw Leroy, voor haar prestatiejaren 2017 tot 2019.

** Leden van het Executief Comité: de variaties van jaar tot jaar zijn voornamelijk het gevolg van (i) de variaties in de KPI-resultaten van de Groep, van (ii) de wijzigingen in de samenstelling van het Executief Comité en van (iii) de uitzonderlijke bonus die in 2020 wordt uitbetaald aan onze voormalige Chief Financial Officer, Mevrouw Dufour, als beloning voor haar uitstekende prestaties in de loop van 2019 in haar rol van ad interim CEO. Het gerapporteerde bedrag voor 2020 omvat ook het bedrag dat wordt betaald aan de huidige CEO, de heer Boutin, voor zijn prestaties in 2019 als lid van het Executief Comité (vóór zijn benoeming tot CEO).

Variabele verloning op lange termijn

Doel en componenten van de variabele verloning op lange termijn

Onze onderneming wil haar Executief Comité en de overige leden van het topmanagement aanmoedigen om duurzame en rendabele prestaties en groei op lange termijn te genereren, in overeenstemming met onze strategie op Groepsniveau, onze maatschappelijke ambities en de verwachtingen van onze aandeelhouders en al onze andere stakeholders.

Onze onderneming wil daarom op een coherente manier leiders belonen die op de lange termijn echte rolmodellen zijn, een hoog prestatieniveau leveren en onze cultuur en waarden bevorderen.

Om duurzame prestaties te verzekeren, koppelt het bezoldigingsbeleid van ons Executief Comité, CEO inbegrepen, hun variabele bezoldiging in belangrijke mate aan de financiële en niet-financiële strategische langetermijndoelstellingen van onze Groep.

Toewijzing van de variabele verloning op lange termijn

De leden van het Executief Comité, CEO inbegrepen, ontvangen een variabele verloning op lange termijn, uitgedrukt in een percentage van de jaarlijkse vaste verloning. Dit target percentage is identiek aan het percentage van hun target variabele verloning op korte termijn, d.w.z. 40% van de jaarlijkse vaste verloning.

De variabele verloning op lange termijn wordt door de Raad van Bestuur toegekend aan de leden van het Executief Comité, op basis van aanbevelingen die door het Benoemings- en Bezoldigingscomité uitgebracht werden. Het huidige stimuleringsplan op lange termijn bestaat uit een Prestatiewaardeplan op lange termijn, dat door onze onderneming in 2013 werd goedgekeurd en herzien werd in 2019.

Het bedrag dat effectief wordt betaald na de verwerving, dat wil zeggen na drie jaar, is afhankelijk van de finale vermenigvuldigingsfactor zoals hieronder beschreven.

Prestatiewaardeplan op lange termijn

Het stimuleringsplan op lange termijn, aangeboden door ons bedrijf aan haar leidinggevenden, bestaat momenteel uit een Prestatiewaardeplan. Dit plan heeft tot doel de verloning op lange termijn voor de leidinggevenden evenwichtig en aantrekkelijk te houden, alsook in overeenstemming met de verwachtingen van de aandeelhouders. Het heeft tot doel ervoor te zorgen dat de acties en initiatieven van de leidinggevenden worden geleid door langetermijnbelangen. Dat is waarom deze verloning dan ook duidelijk een stimulans is op lange termijn.

Ons Prestatiewaardeplan is gebaseerd op een evenwicht tussen de individuele prestaties en deze van de Groep. De opzet van dit Prestatiewaardeplan werd in 2019, na een vergelijkende benchmark analyse, herzien met het oog op een betere afstemming met de marktpraktijken en meer in het bijzonder met de praktijken van andere Europese telecommunicatiebedrijven.

Sinds 2019, om de prestaties van de Groep zo goed mogelijk weer te geven, zijn de volgende prestatiecriteria van toepassing:

- het aandeelhoudersrendement: wordt gewogen ten opzichte van het respectievelijke totale aandeelhoudersrendement van een korf van 10 andere Europese telecommunicatiebedrijven
- de vrije cashflow van de Groep
- de reputatie-index die aangeeft hoe onze klantgerichtheid en strategische beslissingen onze reputatie in de markt en dus onze levensvatbaarheid op lange termijn beïnvloeden: momenteel gebaseerd op 3 elementen, namelijk onze eerlijkheid in de manier waarop we zaken doen, onze positieve invloed op de maatschappij, en de manier waarop we voldoen aan de behoeften van de klant, en gemeten met de RepTrak®-methodologie van het Reputation Institute.

Prestatiewaardeplan op lange termijn KPI	Gewicht
Aandeelhoudersrendement	40%
Vrije cashflow van de Groep	40%
Reputatie-index	20%

In het kader van dit Prestatiewaardeplan worden de toekenningen geblokkeerd voor een periode van drie jaar. De leden van het Executief Comité, CEO inbegrepen, 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 om een ernstige reden in hoofde van een lid van het Executief Comité.

Na deze blokkeringsperiode van 3 jaar worden de Prestatiewaarden verworven en worden deze aan de begunstigden betaald volgens de definitieve vermenigvuldigingsfactor die het resultaat is van de jaarlijkse prestatiemeting van de prestatiecriteria. Deze definitieve vermenigvuldigingsfactor is het gemiddelde van de drie jaarlijkse vermenigvuldigingsfactoren.

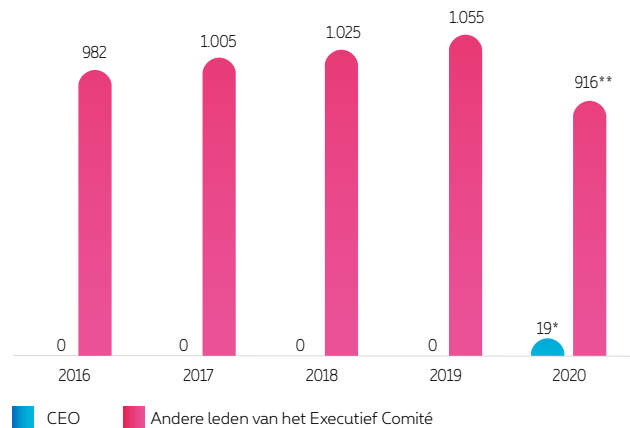
Bij een definitieve vermenigvuldigingsfactor van 100%, ontvangt het topmanagement 100% van de initieel aan hen toegekende variabele verloning op lange termijn. In geval van voortdurend uitstekende prestaties op het niveau van de Groep gedurende deze periode van drie jaar kan de toegewezen variabele verloning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

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. De voormalige CEO, Mevrouw Leroy, kwam niet in aanmerking voor een variabele verloning op lange termijn.

De totale variabele verloning op lange termijn die effectief werd toegekend aan de leden van het Executief Comité, andere dan de CEO, bedroeg bruto € 1.055.000 in 2019 en € 916.375 in 2020. Dit bedrag omvat het bedrag dat werd toegekend aan de huidige CEO, de heer Boutin, voor zijn prestaties in 2019 (11 maanden) als lid van het Executief Comité (vóór zijn benoeming tot CEO).

Variabele verloning op lange termijn over 5 jaar in K€ vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid



* CEO: de voormalige CEO, Mevrouw Leroy, kwam niet in aanmerking voor een variabele verloning op lange termijn. Het gerapporteerde bedrag voor 2020 heeft betrekking op de prestaties van één maand van de heer Boutin in zijn CEO-rol in 2019.

** Leden van het Executief Comité: de variaties van jaar tot jaar zijn voornamelijk het gevolg van de wijzigingen in de samenstelling van het Executief Comité. Het gerapporteerde bedrag voor 2020 omvat het bedrag dat is toegekend aan de huidige CEO, de heer Boutin, voor zijn prestaties in 2019 (11 maanden) als lid van het Executief Comité (vóór zijn benoeming tot CEO).

De CEO en de andere leden van het Executief Comité hebben de afgelopen 5 jaar geen Proximus aandelen of Proximus aandelenopties ontvangen.

Premies van de groepsverzekering

Aanvullend pensioenplan

De CEO neemt deel aan een aanvullend pensioenplan dat volledig door Proximus wordt gefinancierd en voorziet in een jaarlijkse vaste bijdrage ('Defined Contribution Plan'), een premie die wordt berekend als een percentage van de vaste verloning. Dit percentage bedraagt 10%.

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

Andere groepsverzekeringen

De CEO en de overige leden van het Executief Comité genieten eveneens van andere groepsverzekeringen in overeenstemming met de marktpraktijken, zoals levens- en invaliditeitsverzekeringen.

Wat de levensverzekering betreft, zullen, ingeval van overlijden tijdens de looptijd van zijn of haar contract, de begunstigden van de CEO of van een ander lid van het Executief Comité een forfaitair bruto bedrag ontvangen dat gelijk is aan het maandsalaris vermenigvuldigd met 60.

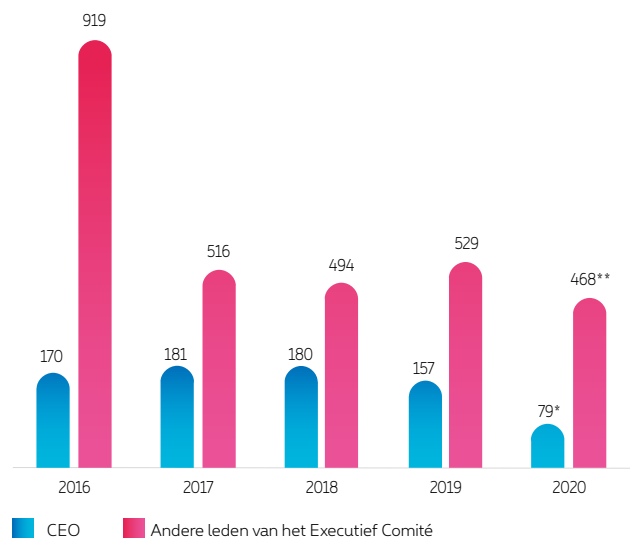
In geval van arbeidsongeschiktheid ten gevolge van ziekte of een privé-ongeval is het beroepsinkomen van de CEO of een ander lid van het Executief Comité voor 100% gegarandeerd voor de eerste drie maanden van de arbeidsongeschiktheid. Vanaf de vierde maand dekt de invaliditeitsverzekering de betaling van een invaliditeitslijfrente door de verzekeringsmaatschappij bovenop het plafond van de wettelijke ziekte- en invaliditeitsverzekering voorzien door de Belgische sociale zekerheid.

Gemiddelde premiekosten voor de onderneming

De gemiddelde premies die onze onderneming betaalt voor de groepsverzekering van de CEO worden geschat op 15% van zijn vaste verloning.

Voor de overige leden van het Executief Comité bedroegen de gemiddelde premies die onze onderneming de voorbije 5 jaar voor hun groepsverzekering heeft betaald, ongeveer 25% van hun vaste verloning. In 2020 bedroegen deze premies ongeveer 21% van hun vaste verloning.

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



* CEO: de bedragen vermeld voor 2016, 2017, 2018 en 2019 werden betaald aan de vroegere CEO, Mevrouw Leroy. Het bedrag gerapporteerd voor 2020 werd betaald aan de huidige CEO, de heer Boutin. De daling is te wijten aan de wijziging van de kenmerken van het aanvullend pensioenplan bij de benoeming van de huidige CEO, de heer Boutin.

** Leden van het Executief Comité: de variaties van jaar tot jaar zijn voornamelijk het gevolg van de wijzigingen in de samenstelling van het Executief Comité.

Andere voordelen

Onze Groep wil zijn topmanagers stimuleren door middel van een portefeuille van voordelen die competitief zijn op de markt en verenigbaar met de Groeps cultuur. De CEO en de overige leden van het Executief Comité ontvangen bovenop hun verloning voordelen zoals een hospitalisatieverzekering, het gebruik van een bedrijfswagen, welzijnsvoordelen en andere voordelen in natura. Deze voordelen maken regelmatig het onderwerp uit van vergelijkende studies en worden aangepast aan de gangbare marktpraktijken.

Niet-recurrerende 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.

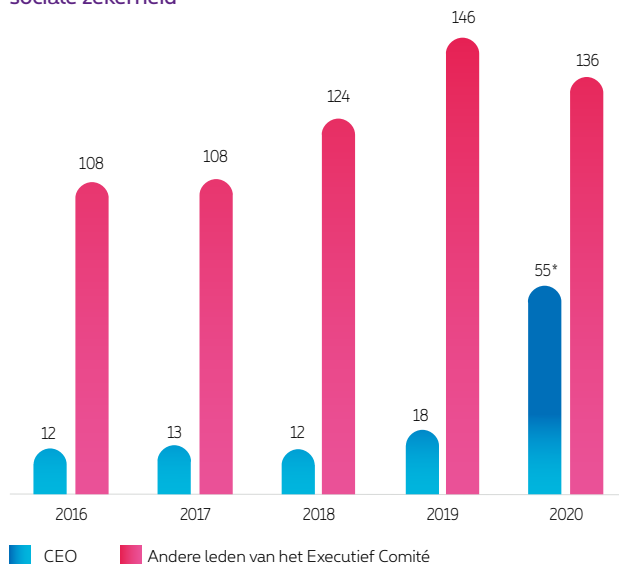
Deze ratio kan worden geschat op 11% voor de CEO. Wat de overige leden van het Executief Comité betreft, bedroeg de gemiddelde kost voor ons bedrijf voor deze andere voordelen over de laatste 5 jaar ongeveer 5 tot 7% van hun vaste verloning.

Unieke en uitzonderlijke vergoedingen

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

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

Andere voordelen over 5 jaar in K€ vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid



Niet-recurrerende 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.

* CEO: de bedragen gerapporteerd voor 2016, 2017, 2018 en 2019 werden betaald aan de vroegere CEO, Mevrouw Leroy. Het bedrag vermeld voor 2020 werd betaald aan de huidige CEO, de heer Boutin. De stijging in 2020 van de Andere voordelen is voornamelijk te wijten aan specifieke voordelen in verband met de status van buitenlands kaderlid van de huidige CEO.

Indien dergelijke bonussen worden toegekend, worden zij samen met de variabele verloning op korte termijn gerapporteerd.

In 2020 is een uitzonderlijke bonus betaald aan onze voormalige Chief Financial Officer, Mevrouw Dufour, als beloning voor haar uitstekende prestaties in de loop van 2019 in haar rol van ad interim CEO. Dit bedrag is opgenomen in de variabele verloning op korte termijn die wordt toegekend aan de andere leden van het Executief Comité.

Terugvordering van onverschuldigde variabele verloning

Een specifieke terugvorderingsclausule maakt deel uit van het contract van de CEO, waardoor onze onderneming de betaalde variabele verloning op korte en lange termijn kan terugvorderen of de betaling van deze variabele verloning kan achterhouden in geval van bewezen fraude.

Ten aanzien van de overige leden van het Executief Comité bevatten de arbeidsovereenkomsten van de leden die na 1 januari 2020 zijn benoemd een specifieke clausule met betrekking tot de terugvordering, ten gunste van onze onderneming, van de variabele verloning op korte en lange termijn die hen zou zijn toegekend op basis van foutieve financiële informatie. In

de arbeidsovereenkomsten van de leden die vóór 1 januari 2020 benoemd werden, is een dergelijke bepaling echter niet opgenomen.

In deze clausules wordt niet vermeld hoe de onverschuldigde variabele verloning zou worden teruggevorderd. Indien dit ooit het geval zou zijn, hetgeen ons onwaarschijnlijk lijkt gezien de vele controles en audits die vóór de publicatie van de resultaten van de prestatiecriteria zijn uitgevoerd, zou de terugvordering het voorwerp uitmaken van een analyse, zowel van de terug te vorderen bedragen als van de wijze waarop dit zou gebeuren.

Voornaamste bepalingen van de contractuele relaties

De contractuele relaties van Proximus met de CEO en de overige leden van het Executief Comité zijn in overeenstemming met de huidige marktpraktijk.

Contractuele overeenkomst met de CEO

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

De CEO is gebonden door een niet-concurrentiebeding dat hem gedurende 12 maanden na het verlaten van de Groep verbiedt te werken voor een onderneming in de telecommunicatiesector die actief is in België, Luxemburg of Nederland. Indien onze onderneming deze clausule activeert, zal hij ter compensatie een bedrag ontvangen dat overeenkomt met één jaar vaste verloning.

De CEO is eveneens onderworpen aan de verplichtingen inzake exclusiviteit en vertrouwelijkheid en dient de reglementen en codes van de onderneming te respecteren, zoals de Gedragscode en de Dealing Code.

Als het mandaat van de CEO door onze onderneming wordt herroepen vóór het einde van de zesjarige termijn, tenzij het mandaat beëindigd wordt wegens een materiële inbreuk, zal onze onderneming hem een contractuele verbrekingsvergoeding betalen gelijk aan één jaar vaste verloning en target variabele verloning op korte termijn.

Voornaamste contractuele bepalingen van de overige leden van het Executief Comité

Onze onderneming en de overige leden van het Executief Comité zijn gebonden door arbeidsovereenkomsten van onbepaalde duur die in overeenstemming zijn met de Belgische wetgeving inzake deugdelijk bestuur en die alle onder de Belgische jurisdictie vallen.

Alle leden van het Executief Comité, met uitzondering van de CEO, zijn gebonden door een niet-concurrentiebeding dat hen gedurende twaalf maanden na het verlaten van de Groep verbiedt te werken voor een andere mobiele of vaste operator, met een licentie, die actief is op de Belgische markt. Indien onze onderneming deze clausule activeert, zullen ze ter compensatie een bedrag ontvangen dat overeenkomt met zes maanden vaste verloning.

Net zoals de CEO, zijn ook de overige leden van het Executief Comité onderworpen aan de verplichtingen inzake exclusiviteit en vertrouwelijkheid en dienen ze de reglementen en codes van de onderneming te respecteren, zoals de Gedragscode en de Dealing Code.

Ze hebben een contractuele verbrekingsclausule die een opzeggingsvergoeding van één jaar loon voorziet. Niettemin zullen we de dwingende Belgische arbeidswetgeving toepassen indien deze voorziet in een langere opzegtermijn (of een overeenkomstige hogere opzeggingsvergoeding).

Algemeen overzicht

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de verloning en de andere vergoedingen die door onze onderneming of een andere onderneming van de Groep aan de leden van het Executief Comité over 5 jaar werden toegekend (vergoedingen gebaseerd op de bruto- of netto verloning, afhankelijk van het type vergoeding).

Overzicht van de verloning van de CEO

CEO	2016	2017	2018	2019	2020
Vaste verloning	€ 505.005	€ 515.108	€ 522.810	€ 429.498	€ 507.492
Variabele verloning op korte termijn	€ 178.875	€ 227.195	€ 225.295	€ 215.661	€ 458.833*
Variabele verloning op lange termijn	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 18.833
Premies van de groepsverzekering	€ 169.666	€ 181.243	€ 180.003	€ 157.433	€ 78.550
Andere voordelen	€ 12.463	€ 13.357	€ 12.438	€ 17.619	€ 55.083
Subtotaal (excl. sociale werkgeversbijdrage)	€ 866.009	€ 936.903	€ 940.546	€ 820.211	€ 1.118.791
Ontslagvergoedingen	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal (excl. sociale werkgeversbijdrage)	€ 866.009	€ 936.903	€ 940.546	€ 820.211	€ 1.118.791

* CEO: alle voor 2016 tot 2019 gerapporteerde bedragen werden betaald aan de voormalige CEO, Mevrouw Leroy. Het voor 2020 gerapporteerde bedrag van de variabele verloning op korte termijn omvat het bedrag van een uitgestelde variabele verloning op korte termijn (€ 440.000 bruto) die werd uitbetaald aan de voormalige CEO, Mevrouw Leroy, voor haar prestatiejaren 2017 tot 2019. Het contract van de huidige CEO voorziet in een variabele remuneratie op korte termijn ten belope van 40% van de vaste verloning. De daling is te wijten aan de wijziging van de kenmerken van het aanvullend pensioenplan bij de benoeming van de huidige CEO. De stijging in 2020 van de Andere voordelen is voornamelijk te wijten aan specifieke voordelen in verband met de status van buitenlands kaderlid van de huidige CEO.

Al deze bedragen zijn brutobedragen vóór sociale werkgeversbijdragen.

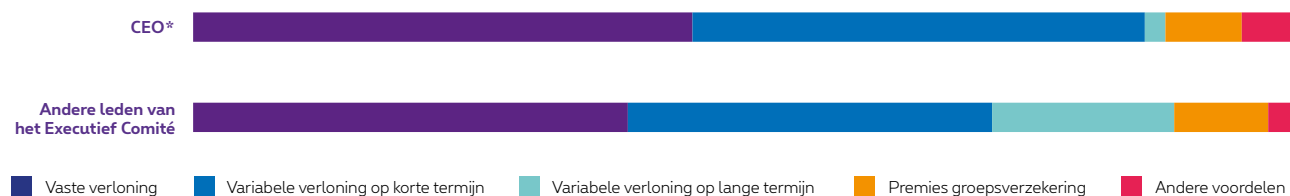
Overzicht van de verloning van de andere leden van het Executief Comité

Andere leden van het Executief Comité	2016	2017	2018	2019	2020
Vaste verloning	€ 2.497.345	€ 2.253.540	€ 2.466.946	€ 2.632.038	€ 2.166.045
Variabele verloning op korte termijn	€ 1.583.327	€ 1.105.537	€ 1.110.745	€ 1.070.733	€ 1.807.390
Variabele verloning op lange termijn	€ 982.000	€ 1.005.000	€ 1.025.000	€ 1.055.000	€ 916.375
Premies van de groepsverzekering	€ 919.496	€ 516.193	€ 494.319	€ 529.369	€ 468.275
Andere voordelen	€ 107.605	€ 108.433	€ 124.172	€ 145.588	€ 135.648
Subtotaal (excl. sociale werkgeversbijdrage)	€ 6.089.773	€ 4.988.703	€ 5.221.182	€ 5.432.728	€ 5.493.733
Ontslagvergoedingen	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal (excl. sociale werkgeversbijdrage)	€ 6.089.773	€ 4.988.703	€ 5.221.182	€ 5.432.728	€ 5.493.733

De ad interim uitgeoefende functies als CEO of als ander lid van het Executief Comité zijn niet in aanmerking genomen voor dit verslag.

Al deze bedragen zijn brutobedragen vóór sociale werkgeversbijdragen.

Relatief belang van de verschillende componenten van de effectieve toegekende verloning in 2020 vóór werkgeversbijdragen sociale zekerheid (eind 2020)



* CEO: het voor 2020 gerapporteerde bedrag van de variabele verloning op korte termijn omvat het bedrag van een uitgestelde variabele verloning op korte termijn (€ 440.000 bruto) die werd uitbetaald aan de voormalige CEO, Mevrouw Leroy, voor haar prestatiejaren 2017 tot 2019. Het contract van de huidige CEO voorziet in een variabele verloning op korte termijn ten belope van 40% van de vaste verloning.

Verloningsverhouding, verloningsevolutie en prestaties van de onderneming

Verloningsverhouding

De verloningsverhouding die de kloof weergeeft tussen de hoogste en de laagste verloning in de onderneming (Proximus S.A.) op voltijdse basis is gelijk aan 26,2 in 2020. Deze ratio wordt gemeten door het hoogste (dat van de CEO) en het laagste

totale target verloningspakket (inclusief basisverloning, premies, variabel loon, groepsverzekeringen en voordelen), exclusief werkgeversbijdragen sociale zekerheid, met elkaar te vergelijken.

Verloningsevolutie

Onderstaande tabel heeft tot doel de evolutie weer te geven van de gemiddelde verloning op basis van voltijdse equivalenten van de werknemers van de onderneming (andere dan de leden van de

Raad van Bestuur en van het Executief Comité) tussen 2016 en 2020.

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Gemiddelde verloning*	€ 74.503	€ 76.973	€ 77.786	€ 81.802	€ 86.677
Jaar-op-jaar evolutie		+3%	+1%	+5%	+6%

* De gemiddelde verloning wordt gemeten door de personeelskosten - zoals gepubliceerd in de Sociale Balans (code 1023) van de Jaarrekening van Proximus NV van het betrokken jaar - te vergelijken met het aantal voltijdse equivalenten werknemers van Proximus NV op de afsluitingsdatum van de periode (exclusief Executief Comité).

Prestaties van de onderneming

Onderstaande tabel toont de prestaties van de onderneming tussen 2015 en 2020.

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

(in € miljoen)	Onderliggende inkomsten		Onderliggende EBITDA	
2020	5.479	-3,6%	1.836	-1,8%
2019	5.686	-2,1%	1.870	+0,3%
2018	5.807	+0,5%	1.865	+2,3%
2017	5.778	-1,6%	1.823	+1,5%
2016	5.871	-2,1%	1.796	+3,6%
2015	5.994		1.733	

Toepassing van het Verloningsbeleid en afwijkingen

Proximus verbindt zich ertoe de leden van de Raad van Bestuur, de CEO en de overige leden van het Executief Comité enkel te vergoeden in overeenstemming met het verloningsbeleid zoals hierboven beschreven, op voorwaarde dat het wordt goedgekeurd door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 21 april 2021.

De Raad van Bestuur kan echter, in uitzonderlijke omstandigheden en op voorstel van het Benoemings- en Bezoldigingscomité, tijdelijk afwijken van het verloningsbeleid. Uitzonderlijke omstandigheden hebben alleen betrekking op situaties waarin de afwijking van het verloningsbeleid noodzakelijk is om de langetermijnbelangen en de levensvatbaarheid van Proximus als geheel te dienen.

Bij het nemen van een besluit over afwijkingen van het verloningsbeleid dient de Raad van Bestuur zich te houden aan de hierboven beschreven besluitvormingsprocedure.

Elke afwijking zal worden gecommuniceerd op de eerste Algemene Vergadering van Aandeelhouders die volgt op de afwijking en zal worden toegelicht in het Bezoldigingsverslag van het betreffende boekjaar.

Het Proximus-aandeel



Notering van het aandeel

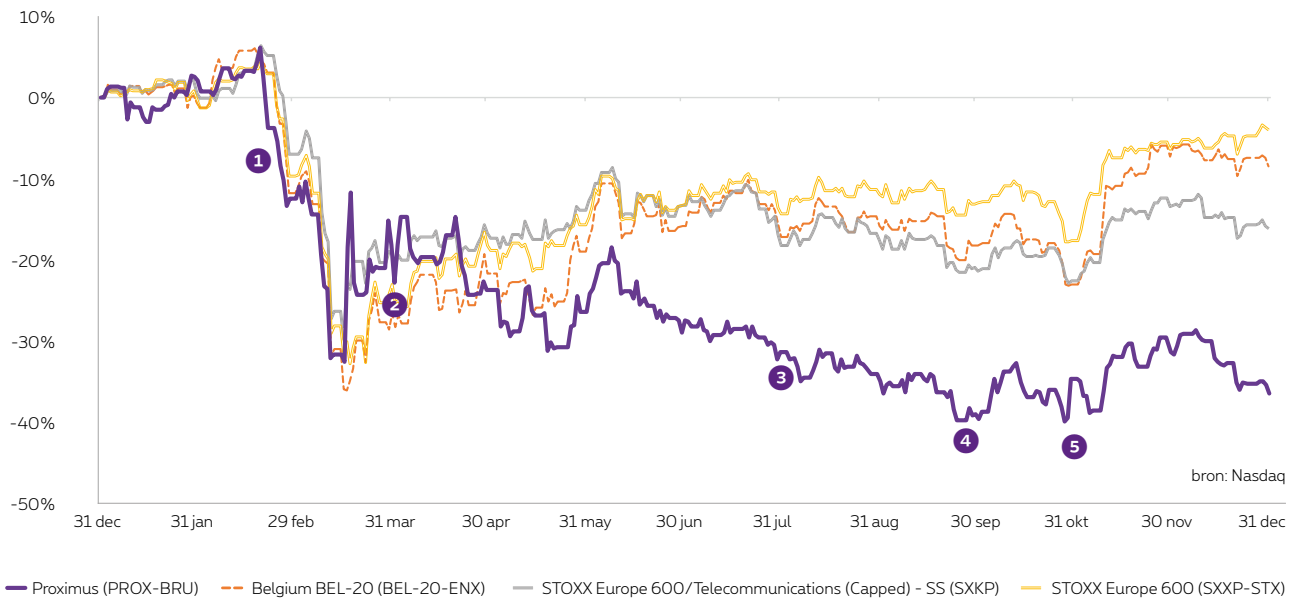
Beurs	Eerste markt van Euronext Brussels
Ticker	PROX
ISIN-code	BE0003810273
Bloomberg-code	PROX BB
Nasdaq-code	PROX-EB
Reuters-code	PROX BR

Prestatie van het Proximus-aandeel in 2020

Het Proximus-aandeel sloot 2020 af op € 16,2, of 36,5% lager dan de laatste slotkoers van 2019. In een zeer volatiel 2020 toonde de telecomsector zich minder defensief dan verwacht. De sector bleek niet geheel immuun voor de tegenwind van COVID-19 en had in het bijzonder af te rekenen met lagere roamingvolumes en achterblijvende opbrengsten op het vlak van B2B. De telecomsector zit midden in een cyclus van aanzienlijke investeringen, waarbij de meeste Europese telecombedrijven

volop bezig zijn met hun Fiber-to-the-Home-uitrol. Terwijl het groeiende belang van netwerktoegang en betrouwbare verbindingen een ondersteunende factor is, blijft er onzekerheid of er voor de sector een pad naar duurzame groei in zit. Ondanks hun essentiële rol in de ondersteuning van een 'digitale economie' vielen de Europese telecomaandelen (SXXP) in 2020 met 16,1% terug, en deden hiermee 12,0 p.p slechter dan de bredere aandelenmarkt (SXXP).

Evolutie van de koers van het Proximus-aandeel in 2020 vs. 3 indices (herberekend op procentbasis)



1

Februari:
impact van COVID-19

2

31 maart:
Proximus kondigde zijn nieuwe strategie aan, versnelde uitrol van fiber en verlaging van het dividend tot € 1,2.

3

31 juli:
Proximus kondigde bredere en snellere uitrol van fiber d.m.v. partnerships aan.

4

30 september:
BIPT stelde voor om FTTH-wholesale-tarieven van Proximus te behouden.

5

30 oktober:
aankondiging van sterke Q3-resultaten, optrekken van de guidance en positieve impact van de mobiele vendor-selectie.

Kerncijfers i.v.m. het Proximus-aandeel

Informatie over het aandeel	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018 IFRS15	2019 IFRS16	2020
Hoogste koers	28,65	29,11	27,64	24,60	23,25	32,29	35,67	31,74	32,81	28,1	28,17	27,12
Laagste koers	21,67	24,31	21,40	20,80	16,32	20,78	27,93	25,31	26,42	19,31	21,96	15,01
Slotkoers op 31 december	25,32	25,13	24,24	22,21	21,55	30,10	30,0	27,36	27,35	23,62	25,52	16,21
Jaarlijks verhandeld volume (aantal aandelen)	181.364.309	138.569.376	148.786.324	142.139.111	189.753.834	178.802.905	179.825.076	157.368.090	147.754.799	169.849.252	168.509.614	206.692.812
Gemiddeld verhandeld volume per dag (aantal aandelen)	708.454	532.959	578.935	555.231	744.133	701.188	702.442	612.327	579.431	650.763	660.822	804.252
Aantal uitstaande aandelen	320.614.683	321.482.641	317.648.821	318.321.665	319.204.181	321.230.597	322.003.751	322.637.103	322.638.989	322.703.817	322.982.509	322.690.026
Gewogen gemiddeld aantal uitstaande aandelen	320.475.553	321.138.048	319.963.423	318.011.049	318.759.360	320.119.106	321.767.821	322.317.201	322.777.440	322.649.917	322.918.006	322.752.015
Marktkapitalisatie op 31 december (in € miljard) ¹	8,12	8,08	7,70	7,07	6,88	9,67	9,66	8,83	8,82	7,62	8,24	5,23
Kerncijfers per aandeel - op gerapporteerde basis												
EBITDA	6,14	7,56	5,93	5,62	5,33	5,48	5,12	5,38	5,49	5,56	5,19	5,95
Nettowinst ²	2,82	3,94	2,36	2,24	1,98	2,04	1,50	1,62	1,64	1,58	1,16	1,75
Prijs/winst ratio op 31 december ³	8,98	6,37	10,26	9,92	10,9	14,73	20,03	16,86	16,70	15,00	22,09	9,27
Gewoon dividend (bruto) ⁴	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,70
Interimdividend (bruto)	0,40	0,50	0,50	0,81	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
Brutodividendrendement ³	8,20%	8,70%	9,00%	11,20%	10,10%	4,98%	5,00%	5,48%	5,48%	6,35%	5,88%	7,40%
Kerncijfers per aandeel - op onderliggende basis												
EBITDA	NA	NA	NA	NA	NA	5,15	5,38	5,57	5,65	5,78	5,79	5,69
Winst per aandeel	NA	NA	NA	NA	NA	1,85	1,68	1,71	1,72	1,71	1,76	1,75
Prijs/winst ratio op 31 december	NA	NA	NA	NA	NA	16,28	17,87	15,96	15,92	13,78	14,51	9,25

1 Gebaseerd op het gewogen gemiddeld aantal uitstaande aandelen en laatste slotkoers van het jaar

2 Nettowinst (aandeel van de Groep) / gewogen gemiddeld aantal uitstaande aandelen

3 Berekening gebaseerd op de laatste slotkoers van het respectievelijke jaar

4 Boekhoudkundig standpunt (versus kasstroom standpunt)

Onze aandeelhouders

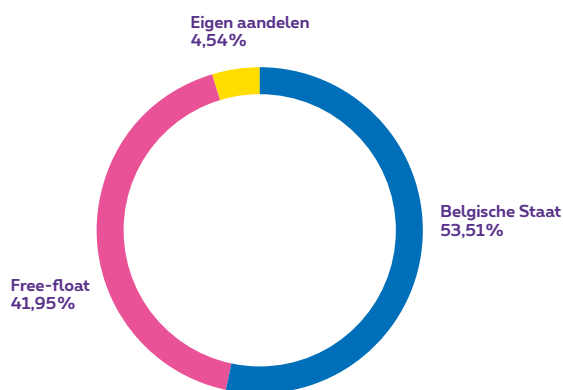
De grootste aandeelhouder van Proximus is de Belgische Staat, die 53,51% van de Proximus-aandelen bezit. Eind 2020 hield Proximus 4,54% van zijn eigen aandelen aan. De free float vertegenwoordigde 41,95%, waarvan ongeveer 20% in handen was van kleine beleggers.

Het overige deel was voornamelijk in handen van institutionele aandeelhouders. Proximus' grootste institutionele aandeelhouders bevinden zich in de Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk, gevolgd door de Benelux en Frankrijk.

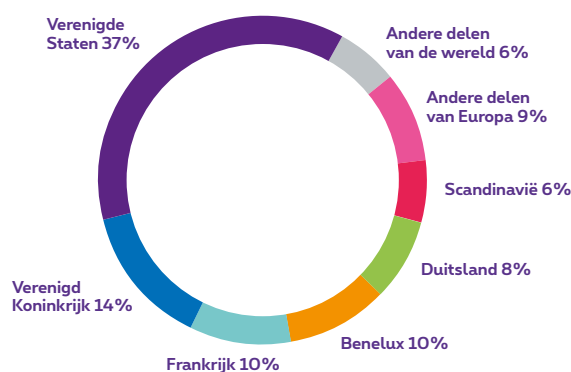
Aandeelhouderschap van Proximus – 31 december 2020

	Aantal aandelen	% aandelen	% stemrecht	% dividendrecht	Aantal aandelen met stemrecht	Aantal aandelen met dividendrecht
Belgische Staat	180.887.569	53,51%	56,06%	55,94%	180.887.569	180.887.569
Proximus eigen aandelen	15.335.109	4,54%	0,00%	0,21%	0	693.702
Free-float	141.802.457	41,95%	43,94%	43,85%	141.802.457	141.802.457
Totaal	338.025.135	100,00%	100,00%	100,00%	322.690.026	323.383.728

Proximus aandeelhoudersstructuur



Institutionele aandelen per locatie



Bron: Aandeelhoudersanalyse oktober 2020
% geïdentificeerde institutionele aandeelhouders - Nasdaq

Evolutie van de eigen aandelen

Einde periode 2019	15.042.626
Wijzigingen door liquiditeitscontract	312.158
Opties uitgeoefend in de loop van 2020	-16.583
Aandelenaankoopplan met korting	-3.092
Einde periode 2020	15.335.109

Eind 2020 had Proximus 15.335.109 eigen aandelen in bezit, wat neerkomt op 4,54% van het totale aantal aandelen. In de loop van 2020 werden 3.092 eigen aandelen gebruikt in

het kader van een Discount Share Purchase Plan (aandelen-aankoopplan met korting) en werden 16.583 aandelenopties uitgeoefend¹.

Het stemrecht van alle eigen aandelen is bij wet opgeschort. Proximus heeft 14.641.407 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.

1 Voor meer informatie: zie het 'Bezoldigingsverslag'.

Transparantieverklaringen

Volgens de statuten van Proximus moet een participatie worden bekendgemaakt bij het bereiken van de drempels van 3% en 7,5%, naast de wettelijke drempelwaarden van 5% en elk veelvoud van 5%.

In 2020 meldde Blackrock Inc. dat het de onderstaande wijzigingen in zijn participatie in Proximus had doorgevoerd.

Voor zover Proximus weet, zijn er geen andere aandeelhouders die op 31 december 2020 3% of meer van de uitstaande Proximus-aandelen in handen hadden.

Meldingen van belangrijke participaties die moeten worden bekendgemaakt volgens de wet van 2 mei 2007 of volgens de statuten van Proximus, moeten worden gestuurd naar:

- FSMA op trp.fin@fsma.be
- Proximus op investor.relations@proximus.com

Datum waarop de drempel werd overschreden	Datum van kennisgeving	Emittent	Reden van kennisgeving	Stemrechten		Totaal inc. gelijkgestelde financiële instrumenten	
				#stemrechten na kennisgeving van de transactie	% stemrechten op een totaal van 338.025.135 aandelen	#stemrechten na kennisgeving van de transactie	% stemrechten op een totaal van 338.025.135 aandelen
29/12/2020	30/12/2020	Blackrock Inc.	> 5%	17.031.320	5,04%	17.654.207	5,22%
25/12/2020	29/12/2020	Blackrock Inc.	< 5%	16.697.787	4,94%	17.446.703	5,16%
16/12/2020	18/12/2020	Blackrock Inc.	> 5%	16.908.971	5,00%	17.901.972	5,30%
02/12/2020	03/12/2020	Blackrock Inc.	< 5%	16.180.847	4,79%	17.520.482	5,18%
31/07/2020	03/08/2020	Blackrock Inc.	> 5%	17.268.816	5,11%	18.255.468	5,40%
30/07/2020	31/07/2020	Blackrock Inc.	< 5%	16.874.706	4,99%	17.956.247	5,31%
28/07/2020	29/07/2020	Blackrock Inc.	> 5%	16.910.903	5,00%	18.016.263	5,33%
20/07/2020	21/07/2020	Blackrock Inc.	< 5%	16.645.587	4,92%	17.474.954	5,17%
25/06/2020	26/06/2020	Blackrock Inc.	> 5%	16.971.183	5,02%	17.266.264	5,11%
24/06/2020	25/06/2020	Blackrock Inc.	< 5%	16.878.317	4,99%	17.156.525	5,08%
24/04/2020	27/04/2020	Blackrock Inc.	> 5%	17.059.825	5,05%	17.987.181	5,32%
21/04/2020	22/04/2020	Blackrock Inc.	< 5%	16.910.903	4,98%	17.791.299	5,26%

Vergoeding van de aandeelhouders

Dividendbeleid

Proximus verwacht de komende jaren een massieve stijging van de netwerkinvesteringen doordat een aanzienlijk deel van zijn historische kopernetwerk zal worden vervangen door een toekomstzeker fibernetwerk. Het hoge investeringsniveau wordt als uitzonderlijk beschouwd en zal grotendeels worden gefinancierd door een geoptimaliseerde kapitaalstructuur en geselecteerde activaverkopen. Proximus verbindt zich tot een aantrekkelijk beleid inzake winstuitkering en creëert tegelijkertijd een weg terug naar dividenddekking door de vrije kasstroom, waardoor het jaarlijkse dividend weer op een duurzaam niveau wordt gebracht. Proximus is van plan om over het resultaat van 2020, 2021 en 2022 een jaarlijks brutodividend van € 1,2 per aandeel uit te keren, te beschouwen als bodem.

Op jaarbasis zal het voorgestelde dividend worden herzien en voorgelegd aan de Raad van Bestuur om een strategische financiële flexibiliteit voor toekomstige groei te behouden, organisch of via selectieve M&A's, met een duidelijke focus op waardecreatie. Dit omvat tevens het bevestigen van de geschikte niveaus van uitkeerbare reserves.

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 2020

Op 25 februari 2021 heeft de Raad van Bestuur besloten om aan de Algemene Vergadering van 21 april 2021 voor te stellen om een brutodividend van € 1,20 per aandeel te betalen over het resultaat van 2020, waarvan € 0,50 per aandeel als interim-dividend werd betaald in december 2020.

Na goedkeuring door de Algemene Vergadering zal het gewone dividend van € 0,70 per aandeel worden uitgekeerd op 30 april 2021, met als registratiedatum 29 april 2021 en als ex-dividenddatum 28 april 2021.

Dat brengt het totale aangekondigde dividend over het resultaat van 2020 op € 387 miljoen.

Investor relations

Proximus Investor Relations (IR) wil regelmatig en open communiceren met de Belgische en internationale investeringswereld. Via een transparante en rechtlijnige dialoog met investeerders en financieel analisten streeft de Groep naar een eerlijke aandeelwaarde, die gebaseerd is op kwaliteitsvolle financiële informatie.

Om de bestaande en potentiële aandeelhouders van Proximus op de hoogte te houden, spreekt de directie van Proximus regelmatig met de financiële gemeenschap. Na elke aankondiging van de kwartaalresultaten is er een conferentiegesprek of een presentatie aan investeerders en analisten, dat grotendeels bestaat uit een vraag-en-antwoordsessie.

In de loop van 2020 heeft Proximus verschillende roadshows georganiseerd met het topmanagement. Die vonden door

de COVID-19-pandemie virtueel plaats. Daarnaast nam Proximus deel aan diverse grote virtuele internationale investeringsconferenties. Het Investor Relations-team (IR) staat de directie bij al deze activiteiten bij.

Het Proximus IR-team biedt dagelijkse ondersteuning aan kleine en institutionele aandeelhouders, alsook aan 'sell-side'-analisten.

Er wordt een strikte 'stille periode' in acht genomen vóór de publicatie van elk kwartaalverslag. De start van de stille periode wordt gepubliceerd op de website van Proximus Investor Relations.

Financiële kalender²

12 april 2021	Start van de stille periode vóór de resultaten van Q1 2021
21 april 2021	Algemene Vergadering
30 april 2021	Dividenduitkering
30 april 2021	Aankondiging resultaten Q1 2021
12 juli 2021	Start van de stille periode vóór de resultaten van Q2 2021
30 juli 2021	Aankondiging resultaten Q2 2021
11 oktober 2021	Start van de stille periode vóór de resultaten van Q3 2021
29 oktober 2021	Aankondiging resultaten Q3 2021

² Opmerking: deze data kunnen nog worden gewijzigd.

Sociaal en milieuverslag

Materialiteit en dialoog met de stakeholders

Materialiteitsbepaling

In 2018 lanceerden we met de hulp van externe experts een materialiteitsbepalingsproces dat ons in staat stelt om over de meest relevante thema's te blijven rapporteren. De beoordeling

werd omgezet in een materialiteitsmatrix die door onze Raad van Bestuur werd gevalideerd. Het proces bestond uit vier stappen:

1 Externe analyse

Eerst werd een externe materialiteitsstatus vastgelegd die rekening hield met de duurzaamheidskwesaties van Proximus en van de hele sector. Er werden ook een media-analyse, peer review en reputatie-onderzoek gehouden.

Er werden relevante thema's bepaald waarop Proximus een maatschappelijke impact kan hebben. Samen met de interne stakeholders werd op die basis een shortlist opgesteld.

2 Interne materialiteitsworkshop

We organiseerden een goed voorbereide, semigestructureerde en gefaciliteerde workshop om onze stakeholders en hoogrelevante thema's in kaart te brengen. De deelnemers kwamen uit de verschillende businessunits, het management en supportfuncties van Proximus.

We startten met de voornoemde longlist van hoogrelevante thema's en stakeholders uit de externe analyse en reduceerden die tot een cruciale shortlist.

3 Geïntegreerde materialiteitsmatrix

De geïntegreerde materialiteitsmatrix combineert de externe analyse en de resultaten van de interne materialiteitsworkshop in één enkele materialiteitsmatrix. Deze matrix biedt een volledig overzicht van de meest relevante thema's vanuit beide perspectieven.

De combinatie van de horizontale en de verticale as bepaalt de mate van maatschappelijke impact die Proximus voor dat

thema heeft. We hielden een vereenvoudigingsoefening om onze troeven in te zetten waar ze het hardst nodig zijn en beslisten om onze acties en rapportering toe te spitsen op de thema's in het bovenste rechterkwadrant, die het belangrijkste zijn voor onze stakeholders en de impact die Proximus kan hebben. De definitie en afbakening van de meest relevante thema's worden op de volgende pagina opgesomd.

4 Implementatie

In 2020 hebben wij onze acties voortgezet op basis van de in 2018 opgestelde materialiteitsmatrix en een lichte herziening gemaakt van onze materiële onderwerpen op basis van SASB en onze nieuwe strategie, om ons te concentreren op de onderwerpen die vandaag het meest relevant zijn.

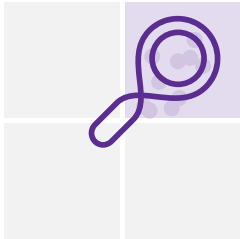
Om onze strategische oefening beter te weerspiegelen, werden de onderwerpen 'gezondheid en veiligheid' en 'verantwoorde marketing' geschrapt uit onze lijst van zeer materiële onderwerpen. Deze keuze werd bevestigd door het feit

dat deze onderwerpen zich aan de ondergrens van het kwadrant rechtsboven van de matrix 2018 bevonden. Dit stelt ons in staat ons te concentreren op een selectiever aantal materiële onderwerpen. Niettemin worden deze twee onderwerpen nog steeds behandeld en vermeld in onze milieu- en sociale verklaringen.

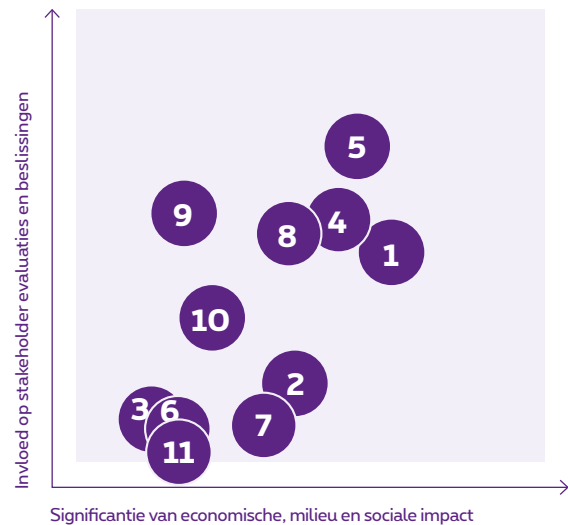
Onze volgende materialiteitsbepaling zal in 2021 worden gehouden en zal de relevantie van de relevante thema's voor onze stakeholders beoordelen.

Hoogrelevante thema's

Materialiteitsmatrix¹ 2020



1 De matrix rechts geeft het bovenste rechterkwadrant van de algemene materialiteitsmatrix weer met de thema's die het meest relevant zijn voor de stakeholders en de impact die Proximus kan hebben.



1 Innovatie en duurzame infrastructuur

Hoe het bedrijf up-to-date blijft met de nieuwste technologieën en ze opneemt in de portfolio van producten en diensten. Investerings in digitale infrastructuur en innovatie inzake smart energy, smart mobility, smart cities, smart education, smart buildings, smart health, smart security, enz.

2 Connectiviteit en digitale inclusie

Hoe het bedrijf zijn infrastructuur up-to-date en inclusief houdt voor alle leden van de maatschappij en ervoor zorgt dat de klanten altijd over een goede connectiviteit beschikken. Verder gaat het over de digitale inclusie van alle lagen van de bevolking.

3 Duurzaamheid, energie en circulaire economie

Hoe het bedrijf het energieverbruik wil doen dalen en hoe dit invloed heeft op de uitstoot. Hoe het bedrijf bijdraagt tot de circulaire economie en omgaat met afvalbeheer, de recyclage van apparatuur, verantwoordelijke sourcing en efficiënte resources.

4 Gedrag en ethiek in de bedrijfscontext

Dit omvat de bedrijfspraktijken inzake transparantie, integriteit, corruptie, rechtszaken en vorderingen. Hierin moet ook de corporate governance van het bedrijf opgenomen worden.

5 Privacy en dataveiligheid

De manier waarop het bedrijf ervoor zorgt dat de privacy-wetgeving wordt nageleefd en de gegevens van de klant veilig worden behandeld. Dit thema heeft ook betrekking op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) en de ontwikkeling van nieuwe technologieën die verband houden met dit thema.

6 Menselijk kapitaal en personeelontwikkeling

Hoe het bedrijf omgaat met zijn menselijk kapitaal, inclusief arbeidsomstandigheden. Dit omvat aspecten als diversiteit en inclusie, geslacht, vergrijzing, personeelsverloop, opleiding en ontwikkeling.

7 Digitale competitiviteit van instellingen en bedrijven

Hoe het bedrijf de competitiviteit van instellingen, steden en bedrijven op het vlak van digitalisering bevordert.

8 Kwaliteitsproducten en diensten

Hoe het bedrijf garandeert dat het zijn klanten producten en diensten van topkwaliteit levert die tevens veilig en gezond zijn.

9 Transparantie van tarieven en facturatie

Hoe het bedrijf op een transparante manier de tarifiering van zijn producten en diensten openbaar maakt.

10 Relatie met de klant

Wat het bedrijf doet om de klanten tevreden te stellen. Dit omvat ook de impact op de gezondheid van deze klanten en het verschaffen van alle nodige informatie.

11 Duurzame bevoorradingsketen

De manier waarop het bedrijf omgaat met zijn verantwoordelijkheid ten overstaan van duurzame praktijken in zijn bevoorradingsketen. Dit aspect komt reeds aan bod bij een aantal andere thema's, maar Proximus dient een overkoepelende aanpak te presenteren voor het beheer van de impact van zijn bevoorradingsketen en om zijn economische impact in handen te nemen.

Overeenstemming tussen de SASB topics en de hoogrelevante thema's van Proximus

SASB topics	Hoogrelevante thema's van Proximus
Milieuvoetafdruk van operaties	Duurzaamheid, energie en circulaire economie
Data privacy	Privacy en data security
Data security	Privacy en data security
End-of-life management van producten	Duurzaamheid, energie en circulaire economie
Concurrentiegedrag en open internet	- Gedrag en ethiek in de bedrijfscontext - Transparantie van tarieven en facturatie
Beheer van systeemrisico's als gevolg van technologische storingen (systeemonderbrekingen)	- Innovatie en duurzame infrastructuur - Digitale competitiviteit van instellingen en bedrijven - Kwaliteitsproducten en diensten

Dialogo met de stakeholders

We streven een goede relatie met al onze stakeholders na. Daarom zullen we verder een **degelijke governance en een duidelijk ethisch kompas** blijven hanteren dat verantwoordelijk en respectvol is.

In de eerste plaats streven we naar een verbetering van onze ESG-maatregelen (Environmental, Social and Governance) door een duidelijke verbeteringsstrategie te definiëren, duidelijke actieplannen op te stellen en deze te integreren in de stimuleringsplannen op lange termijn voor het topmanagement.

Om relevant te blijven, willen we op een meer gestructureerde en regelmatige basis met alle stakeholdergroepen in dialoog gaan:

- We betrekken onze stakeholders op dagelijkse basis bij wat we doen om te beantwoorden aan specifieke behoeften.
- In 2018 hebben we samen met externe experts een materialiteitsbepaling uitgevoerd. Op basis van deze evaluatie hebben we met al onze stakeholdergroepen een materialiteitsmatrix ontwikkeld, die door onze Raad van Bestuur werd gevalideerd. Om de 3 jaar willen we deze evaluatie herhalen. De volgende materialiteitsbepaling zal in 2021 worden gehouden.
- We hebben een stakeholderpolicy ontwikkeld om met onze stakeholders in dialoog te gaan op een consistente en proactieve manier en op basis van transparantie en dialoog.

Proximus is een autonoom overheidsbedrijf met de Belgische Staat als meerderheidsaandeelhouder, wat resulteert in regelmatige interacties met de beleidsmakers. We onderhouden actieve contacten met besluitvormers op elk politiek niveau en ondersteunen activiteiten die het publieke debat over de gevolgen van een snel evoluerende en almaar digitalere wereld stimuleren. Via ons lidmaatschap van diverse (beroeps)verenigingen onderhouden we contacten met politici op Belgisch en Europees niveau.

Proximus ziet af van elke financiering aan politieke partijen, politici of overheidsinstellingen. Het management hanteert strenge normen inzake ethiek en transparant gedrag. Proximus heeft de voorbije jaren altijd de gewoonte gehad om rechtstreekse toenadering te zoeken tot de beleidsmakers.

We onderscheiden de volgende stakeholdergroepen: particuliere en bedrijfsklanten, medewerkers, investeerders, partners, de overheid en regelgevende instanties, de pers, start-upgemeenschappen en opiniemakers.

Stakeholder-groep	Wat ze verwachten	Hoe we hen betrekken	Belangrijkste thema's en bezorgdheden in 2020	Ons antwoord
Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> Een veilige en een flexibele werkomgeving. Kansen en uitdagingen op maat van hun ambities krijgen. Vaardigheden kunnen verwerven die nodig zijn in een evoluerende arbeidsmarkt. Begeleiding bij de aanpassing aan nieuwe manieren van werken. Een positieve bijdrage van Proximus aan het milieu en aan de samenleving als geheel. 	<ul style="list-style-type: none"> Elk jaar organiseren we meerdere enquêtes (Speak Up), om een beter beeld te krijgen van de betrokkenheid van de medewerkers. We geven elke medewerker ook tal van mogelijkheden om zijn bekommernissen te bespreken met een HR-specialist. 	<ul style="list-style-type: none"> Meer open en transparante communicatie. Leiderschap dat dichter bij de medewerkers staat en strategische aligering Sterkere klantenfocus. 	<ul style="list-style-type: none"> Er werden drie personeels-enquêtes gehouden om een beter beeld te krijgen van de betrokkenheid en de bekommernissen van de medewerkers in het kader van de coronacrisis, zodat we onze steun beter kunnen afstemmen en specifieke actieplannen kunnen lanceren. Tijdens de coronacrisis hebben we onze medewerkers vaker aangesproken om hen te informeren, gerust te stellen en te motiveren We deelden onze strategische ambities mee aan alle medewerkers tijdens een digitaal evenement met een plenaire sessie en keynotes. Opleidingen in kerndomeinen worden aangeboden en interne mobiliteit wordt aangemoedigd met jobrotatie. Thuiswerken werd uitgebreid tot 3 dagen/week voor de medewerkers die een functie hebben die daarvoor in aanmerking komt.
Residentiële klanten en kleine ondernemingen	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsvolle producten en diensten van hoge kwaliteit tegen een billijke prijs. Ze willen mee zijn met de laatste trends op het vlak van connectiviteit en verwachten een moeiteloze gebruikservaring. Klanten willen een onbeperkte toegang tot de digitale wereld. Ze verwachten dat we onze rol van toonaangevende speler in België opnemen en dat wij een maatschappelijke bijdrage leveren. 	<ul style="list-style-type: none"> De klanten een plaats geven in onze activiteiten is cruciaal om optimaal aan hun behoeften te kunnen beantwoorden. We creëren daarom voortdurend co-creatieopportuniteiten met de klanten in de vorm van 'design thinking'-sessies en focusgroepen. Via ons 'Voice of the Customer'-platform kunnen we feedback van de klanten volgen en er snel op inspelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Contact met hun familie en vrienden houden tijdens de coronacrisis en de mogelijkheid om van thuis uit te kunnen werken, studeren en een zaak te runnen. Relevante klantenoplossingen die het verschil maken. Naadloze en probleemloze digitale ervaringen. Een hoge netwerkkwaliteit met hoge betrouwbaarheid. 	<ul style="list-style-type: none"> Tal van initiatieven tijdens de coronacrisis om onze klanten in staat te stellen verbonden te blijven. Lancering van Flex, modulaire packs voor gezinnen. Lancering van Business Flex, packs voor kleine ondernemingen, met een gepersonaliseerde service die toegankelijk is via MyProximus. Verdere uitbreiding van onze digitale platformen Pickx en MyProximus met nieuwe functies, hardware (Android-settopbox, Apple TV) en partners (Disney+, Streamz, Eleven). Verbeterde digitale interacties met de klanten. Verbeterde klantenservice via multidisciplinaire teams. Versnelde uitrol van fiber en lancering van 5G.
Enterprise-klanten	<ul style="list-style-type: none"> Ze verwachten van Proximus leiderschap, verantwoordelijkheid en partnership, een perfecte mix van begeleiding, zorg en samenwerking. Ze willen niet alleen dat we hun connectiviteits- en ICT-behoeften invullen, maar ook dat we de vertrouwenspartner zijn in hun digitale transformatie, opdat ze zo hun eigen klanten beter kunnen bedienen. Ze verwachten een gepersonaliseerde kwaliteitsservice. 	<ul style="list-style-type: none"> Naast de gewone interactiekanalen met onze klanten (accountmanagers, contactcenters, digitale kanalen en indirecte partners) bieden we de klanten nog andere manieren om met ons in interactie te treden. We engageren hen via regelmatige persoonlijke surveys, feedback meetings en 'Voice of the Customer'-forums en -adviespanels. Via deze kanalen verzamelen we feedback in verband met de klantenervaring, onze eigen strategie en de ontwikkelingsroadmap. We peilen ook naar de behoeften van de klanten op het vlak van digitale transformatie en spijstechnologische ondersteuning. 	<ul style="list-style-type: none"> De focus lag duidelijk op bedrijfscontinuïteit tijdens de coronacrisis, met uitdagingen op het gebied van telewerk, het herdenken van de telefonie, investeringen in cloud- en webportals en de herziening van de fysieke werkruimte. 	<ul style="list-style-type: none"> Verticale klantensegmentering om de context van onze klanten beter te begrijpen en onze portfolio en diensten af te stemmen op hun behoeften. Proximus Accelerators om klanten te helpen met de vele aspecten van hun digitale transformatietraject. Blijvende focus op projecten voor het verbeteren van de ervaring van de klant tijdens zijn cruciale contacten met Proximus (zowel fysiek als digitaal). Versnelde uitrol van het fibernetwerk en lancering van 5G. Bouwen van ecosystemen met onze partners en klanten om innovatieve oplossingen te creëren voor zakelijke en maatschappelijke uitdagingen.

Stakeholder-groep	Wat ze verwachten	Hoe we hen betrekken	Belangrijkste thema's en bezorgdheden in 2020	Ons antwoord
Overheid en regelgevers	<ul style="list-style-type: none"> Dat we voldoen aan alle geldende regels en verplichtingen in België, Europa en de rest van de wereld. Dat we op een ethische manier zakendoen. Dat we als Belgisch bedrijf dat deels in handen is van de Staat meewerken aan en investeren in de uitbouw van de digitale maatschappij en economie van morgen. Dit omvat bijdragen aan de maatschappij en een groenere milieu. 	<ul style="list-style-type: none"> We gaan regelmatig en proactief samenzitten met afgevaardigden van overheid en regelgevers in bedrijfsverenigingen als Agoria, de European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO), GSMA, enz. We onderhouden regelmatige interactieve contacten met politici en vertegenwoordigers om partnerships te ontwikkelen (bv. het partnership om het internetbereik in witte zones te verhogen). 	<ul style="list-style-type: none"> Uitbreiding van de Proximus-regelgeving van zijn koper- naar zijn fibernetwerk in 2018. De implementering is aan de gang (tarieven en referentieoffertes voor fiber). Implementering van nieuwe verplichtingen voor Proximus m.b.t. een kwaliteitsvolle business access-markt. De timing en de uiteindelijke voorwaarden van de multiband-spectrumveiling blijven onzeker. In de tussentijd heeft de overheid voorlopige maatregelen genomen (tijdelijke licenties) en is er nieuwe wetgeving gekomen om de huidige 2G- en 3G-licenties te verlengen tot er nieuwe spectrumrechten worden geveild. Het voornemen van de gewesten om in parallelle netwerken te investeren. De voorbereidingen voor de omzetting van het nieuwe Europese wetboek en de mediarichtlijn zijn gestart. Nieuwe Eurotarieven voor vaste en mobiele gespreksafgifte goedgekeurd door de Europese Commissie en voorstel om (grote) internetspelers te reguleren, ingediend door de Europese Commissie. 	<ul style="list-style-type: none"> We verdedigen onze standpunten overstaan van de relevante overheden, voldoen tijdig aan de nieuwe regels en reageren met passende commerciële acties op de nieuwe verplichtingen.
Investeerders	<ul style="list-style-type: none"> Een transparante, heldere, accurate en consistente communicatie van bedrijfsinformatie en inzichten op de markt waarop we actief zijn. Duidelijke informatie over onze verwezenlijkingen, strategie en ambities op korte tot middellange termijn. Informatie over hoe we waarde willen creëren en tijdige en nauwkeurige updates. Toegang tot het topmanagement om toelichting en antwoorden op vragen te krijgen. 	<ul style="list-style-type: none"> Organisatie van verschillende roadshows met het topmanagement, in virtuele modus door de coronapandemie. Deelname aan diverse virtuele sectorconferenties, IR-only roadshows, reverse roadshows en conferentiegesprekken. Proximus sprak met heel wat institutionele beleggers, voornamelijk via virtuele vergaderingen. Organisatie van onze jaarlijkse Algemene Vergadering, waarop alle beleggers uitgenodigd worden. 	<ul style="list-style-type: none"> De concurrentieomgeving en de impact op Proximus. Thema's die met de regelgeving verband houden, zoals internationale oproeptarieven, wholesaletarieven voor kabel en fiber. De impact van COVID-19 op de financiële situatie van Proximus. De fiberstrategie, de impact van partnerships en het risico van overontplooiing. Concurrentie op de Belgische markt en mogelijke veranderingen in het concurrentielandschap. Groiepotentieel bij Consumer markt, transformatie bij Enterprise markt en het potentieel om de kosten te verlagen in de toekomst. 	<ul style="list-style-type: none"> Een gedetailleerd disclosure geeft investeerders inzage in de verwezenlijkingen van Proximus op de Belgische markt via de publicatie van diverse KPI's (nettoklantengroei, marktaandeel, gemiddelde omzet per gezin, ARPU uit mobile, enz.) voor de hoofdproducten (internet, tv, vaste spraak, mobile, enz.). Ook wordt de evolutie van de tarieven duidelijk gecommuniceerd. Organisatie van een Capital Market Day, waarin de strategie voor de komende jaren wordt toegelicht. Het bedrijf heeft ook een raming gegeven van de financiële impact van COVID-19 en de belangrijkste drivers. In de kwartaalpresentaties kwamen de actuele thema's op de markt aan bod, zoals updates over covid en informatie over het fiberproject.
Leveranciers	<ul style="list-style-type: none"> Dat we onze engagementen op lange termijn nakomen en ons deel van de overeenkomst respecteren. Transparante contracten met billijke tarieven. 	<ul style="list-style-type: none"> We beschouwen onze leveranciers als zeer impactvol en houden regelmatige audits om te garanderen dat ze onze principes inzake MVO en ethisch ondernemen respecteren. 	<ul style="list-style-type: none"> Proximus streeft naar 75% leveranciers met een positieve MVO-rating (evaluaties en audits) tegen 2025. Samenwerking met onze leveranciers om onze koolstofvoetafdruk te verkleinen en meer circulaire producten te produceren. 	<ul style="list-style-type: none"> In 2020 had 92% van de leveranciers die gescreend werden op mensenrechten en milieुरisico's een positieve score.

Stakeholder-groep	Wat ze verwachten	Hoe we hen betrekken	Belangrijkste thema's en bezorgdheden in 2020	Ons antwoord
Maatschappij in het algemeen	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsnetwerken en digitale opportuniteiten. • Een positieve impact op de Belgische maatschappij. • Dat we zorg dragen voor hun data, ethisch handelen, een bijdrage leveren tot de maatschappij en het milieu respecteren. • Dat we producten en diensten ontwikkelen om beter te leven en slimmer te werken. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elk kwartaal evalueren we onze prestaties voor de belangrijkste aspecten in een enquête bij het grote publiek in België. • We werken samen met verschillende Belgische ngo's en verenigingen om tegemoet te komen aan maatschappelijke noden. • We focussen op digitale vorming voor iedereen en een echt circulair bedrijf te worden met een netto positieve bijdrage. • We willen oplossingen bieden aan onze stakeholders, zodat zij ook sneller circulair kunnen worden. 	<ul style="list-style-type: none"> • De mogelijke impact van elektromagnetische straling, zeker met de lancering van 5G. • Duidelijkere communicatie en het correct behandelen van hun gegevens correct. • De samenleving is bezorgd om de toekomst en de nieuwe vaardigheden die daarmee samengaan. • Het milieu is een belangrijk thema en bedrijven als Proximus worden steeds meer aangemaand om actie te ondernemen. 	<ul style="list-style-type: none"> • We verschaffen duidelijke informatie over het risico van elektromagnetische straling en advies op onze website, met name over 5G. • We hanteren strikte regels en richtlijnen met betrekking tot dataprivacy en voldoen aan de recentste wetten. We behalen in dat verband ook ISO-certificaties. • We bouwen mee aan de maatschappij en digitale inclusie via ons duurzaamheidskader, door partnerships aan te gaan met organisaties als MolenGeek of school 19, onze eigen programma's als diggit te promoten en onze medewerkers om te scholen. • We hebben een solide groene strategie met een tienjarenambitie om circulair te worden en een netto positieve bijdrage te leveren. Deze ambitie wordt ondersteund met strategische tracks en squads die specifiek aan deze materie zijn gewijd.

Sociaal verslag

Reikwijdte van het sociaal verslag

De reikwijdte van dit verslag is beperkt tot de activiteiten van Proximus NV, tenzij anders vermeld. Het sociaal verslag omvat geen activiteiten die verband houden met onze Belgische filialen. De cijfers worden uitgedrukt in vte's, tenzij anders vermeld. De

gerapporteerde gegevens hebben betrekking op het volledige jaar. De niet-financiële indicatoren die door onze externe auditors worden gegarandeerd, worden aangegeven met een vinkje (beperkte garantie).

S1: Personeel

	Eenheid	2017	2018	2019	2020	Toelichtingen	Externe audit
Totaal aantal medewerkers (vte's) voor de Proximus Groep	Aantal	13.391	13.385	12.931	11.423		
BICS	Aantal	747	727	789	893		
Proximus Groep excl. BICS	Aantal	12.644	12.658	12.143	10.530		
Totaal aantal medewerkers (vte's)	Aantal	11.480,6	11.169,7	10.556,2	8.824	S1.1	
Bedienden	Aantal	10.330,8	10.168,1	9.651,6	8.180,3		
Arbeiders	Aantal	1.149,8	1.001,6	904,6	643,7		
Totaal aantal medewerkers (vte's) per geslacht	Aantal	11.480,6	11.169,7	10.556,2	8.824		
Man	Aantal	8.068,8	7.794,2	7.323,5	6.194,5		
Vrouw	Aantal	3.411,8	3.375,5	3.232,7	2.629,5		
Totaal aantal medewerkers (vte's) per niveau	Aantal	11.480,6	11.169,7	10.556,2	8.824	S1.2	
Top Management	Aantal	160,5	162,3	153,5	164		
Vrouw	Aantal	32	34,5	35,5	39		
Man	Aantal	128,5	127,8	118	125		
Senior Management	Aantal	877,3	905,2	914,8	899,4		
Vrouw	Aantal	212,2	225,2	234	239,4		
Man	Aantal	665,1	680	680,8	660		
Middle Management	Aantal	2.133,5	2.154,4	2.171,7	2.060,9		
Vrouw	Aantal	543,5	566,3	577,2	571,1		
Man	Aantal	1.590	1.588,1	1.594,5	1.489,8		
Lower Management	Aantal	675,8	662,5	605,7	539,2		
Vrouw	Aantal	245,8	250,8	235,2	209,2		
Man	Aantal	430	411,7	370,5	330		
Sales	Aantal	1.667,3	1.605,5	1.516,6	1.123,1		
Vrouw	Aantal	726,7	693,1	643	435		
Man	Aantal	940,6	912,4	873,6	688,1		
Bedienden	Aantal	5.966,3	5.679,8	5.194	4.037,5		
Vrouw	Aantal	1.651,7	1.605,6	1.507,8	1.135,9		
Man	Aantal	4.314,6	4.074,2	3.686,1	2.901,6		

	Eenheid	2017	2018	2019	2020	Toelichtingen	Externe audit
Totaal aantal medewerkers (vte's) per arbeidscontract en per geslacht en per gewest	Aantal	11.480,6	11.169,7	10.556,2	8.824	S1.3	
Bepaalde duur	Aantal	161	184	164,8	131,8		
Vrouw	Aantal	64	84	58,8	65,8		
Man	Aantal	97	100	106	66		
Brussel	Aantal	54	51	37,8	28,8		
Vlaanderen	Aantal	70	83	68	77		
Wallonië	Aantal	37	50	59	26		
Vervangingscontract	Aantal	35	1	0	0		
Vrouw	Aantal	9	0	0	0		
Man	Aantal	26	1	0	0		
Brussel	Aantal	8	0	0	0		
Vlaanderen	Aantal	19	0	0	0		
Wallonië	Aantal	8	1	0	0		
Statutair	Aantal	3.746,9	3.238,6	2.768,8	1.879,1		
Vrouw	Aantal	690	600,2	512,6	336,6		
Man	Aantal	3.056,9	2.638,4	2.256,6	1.542,5		
Brussel	Aantal	1.589,8	1.372,5	1.226,1	955,3		
Vlaanderen	Aantal	1.096,9	954,1	779,3	424,5		
Wallonië	Aantal	1.060,2	912	763,4	499,3		
Onbepaalde duur	Aantal	7.537,7	7.746	7.622,6	6.813,1		
Vrouw	Aantal	2.648,8	2.691,2	2.661,5	2.227,1		
Man	Aantal	4.888,9	5.054,8	4.961,1	4.586		
Brussel	Aantal	5.005,1	5.021,2	4.956,8	4.551,2		
Vlaanderen	Aantal	1.217,4	1.341,5	1.312,1	1.127,4		
Wallonië	Aantal	1.315,3	1.383,4	1.353,7	1.134,6		
Totaal aantal medewerkers (vte's) per taal	Aantal	11.480,6	11.169,7	10.556,2	8.824		
Nederlands	Aantal	6.170,7	5.982,7	5.625,4	4.717,5		
Frans	Aantal	5.278,6	5.155,5	4.900,4	4.088,7		
Duits	Aantal	31,3	31,5	30,4	17,8		
Totaal aantal medewerkers (vte's) per leeftijdsgroep	Aantal	11.480,6	11.169,7	10.556,2	8.824	S1.4	
< 30	Aantal	899,2	1.005,3	861,3	838,9		
30-50	Aantal	6.321,9	6.222,1	5.917,9	5.038,4		
> 50	Aantal	4.259,6	3.942,3	3.777,1	2.946,8		
Totaal aantal medewerkers (vte's) per tewerkstellingstype, per geslacht	Aantal	11.480,6	11.169,7	10.556,2	8.824		
Voltijds	Aantal	9.578,4	9.362,8	9.125,9	8.093,7		
Vrouw	Aantal	2.524,6	2.541,8	2.499,6	2.202,3		
Man	Aantal	7.053,8	6.821	6.626,3	5.891,4		
Deeltijds	Aantal	1.902,2	1.806,9	1.430,3	730,3		
Vrouw	Aantal	887,2	833,7	733,1	427,2		
Man	Aantal	1.015	973,2	697,2	303,1		
Percentage van het totale aantal medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt	%	98,5	98,5	98,5	98,5	S1.5	

Definities

- **Proximus Groep:** Proximus NV en zijn filialen vormen de Proximus Groep.
- **Personeel:** aantal actieve medewerkers op de loonlijst van Proximus NV op het einde van de rapporteringsperiode. Deze cijfers omvatten deeltijdse medewerkers en medewerkers met een contract van bepaalde duur/vervangingscontract, maar niet de medewerkers met een slapend contract, langdurig zieken, studenten en onderaannemers.
- **Arbeiders:** medewerkers die voornamelijk handenarbeid verrichten.
- **Bedienden:** medewerkers die voornamelijk intellectueel werk verrichten.
- **Voltijdeequivalent (vte):** het vte van een medewerker wordt berekend door het werkelijke aantal werkuren van deze medewerker te delen door het totale aantal werkuren van een voltijdse medewerker op het einde van de rapporteringsperiode.
- **Statutaire medewerker:** elke medewerker die permanent in een bepaalde graad is benoemd door de benoemende overheid van Proximus.
- **Nieuwe aanwervingen:** aantal medewerkers (vte's) die in de rapporteringsperiode werden aangeworven. Het percentage wordt berekend door het aantal medewerkers (vte's) aangeworven in de rapporteringsperiode te delen door het aantal medewerkers (vte's) op het einde van de rapporteringsperiode. Het is het aantal nieuwe aanwervingen in de rapporteringsperiode, gedeeld door het totale aantal medewerkers die op het einde van de rapporteringsperiode in die categorie werkzaam waren. Bv. (aantal nieuwe vrouwelijke medewerkers in de rapporteringsperiode/aantal vrouwelijke medewerkers van Proximus NV op het einde van de rapporteringsperiode)*100
- **Collectieve arbeidsovereenkomsten:** de collectieve overeenkomst (CO) verwijst naar een overeenkomst tussen Proximus en zijn sociale partners (de drie representatieve vakorganisaties). Een collectieve overeenkomst bestaat uit verschillende thema's, verdeeld over vier hoofdpijlers, voor de actieve medewerkers: generiek, welzijn, tewerkstelling (arbeidsvoorwaarden) en kwantitatief (vergoedingen en voordelen). De maatregelen die van toepassing zijn op de niet-actieve populatie worden ondergebracht in een vijfde hoofdpijler. Sommige maatregelen zijn strikt beperkt tot de duur van de collectieve overeenkomst, terwijl andere over een langere periode lopen en nog andere een terugkerend effect hebben. Onderhandelingen over een CO worden gestuurd door een eisenkohier opgesteld door de representatieve vakorganisaties. De Collectieve Overeenkomst 2019-2020 werd unaniem goedgekeurd door het Paritair Comité van 15 oktober 2020.

Kwalitatieve uitleg

- **S1.1** Het transformatieplan van Proximus, dat eind 2019 werd goedgekeurd en in 2020 werd uitgevoerd, heeft geleid tot een daling van het aantal medewerkers in 2020.
- **S1.2** Het transformatieplan had betrekking op bepaalde activiteitendomeinen. Binnen elk domein had het plan betrekking op alle niveaus van medewerkers.
- **S1.3** Het aantal statutaire medewerkers (vte's) neemt elk jaar af omdat Proximus in 1996 is gestopt met de aanwerving van personen met een statutair contract. Statutaire personeelsleden behoren tot de oudere leeftijdsgroepen en evolueren op natuurlijke wijze naar pensionering. Daarnaast kwam een deel van hen in aanmerking voor het transformatieplan.
- **S1.4** De daling van het aantal medewerkers (vte's) in de leeftijdsgroep boven de 50 jaar is hoger dan in de andere leeftijdsgroepen in 2020 ten opzichte van 2019 door het gecombineerde effect van het transformatieplan en de wettelijke pensioenregeling.
- **S1.5** Alle medewerkers vallen onder de collectieve arbeidsovereenkomsten, met uitzondering van het Top en Senior Management. De collectieve arbeidsovereenkomsten van Proximus lopen systematisch over twee jaar: 2017-2018 en 2019-2020.

S2: Welzijn, tevredenheid en retentie

	Eenheid	2017	2018	2019	2020	Toelichtingen	Externe audit
Resultaten van de tevredenheidsenquête bij het personeel	Gemiddelde score	72,3%	72,7%	56%	71,5%	S2.1	
Totaal personeelsverloop in vte's (aantal en percentage) in de rapporteringsperiode, per geslacht en leeftijdsgroep	% (aantal)	6,9% (789,4)	6,6% (738,7)	7,6% (807)	24,7% (2.179,7)	S2.2	
Vrouw	% (aantal)	5,3% (181,2)	4,9% (166,2)	6,5% (208,5)	30,5% (803,3)		
Man	% (aantal)	7,5% (608,2)	7,4% (572,5)	8,2% (598,5)	22,2% (1.376,4)		
< 30	% (aantal)	11,9% (116,7)	9,5% (96,1)	14,8% (128,1)	20,1% (168,9)		
30-50	% (aantal)	2,1% (135,7)	2,1% (119,9)	3,2% (189,1)	16,1% (810,7)		
> 50	% (aantal)	13% (537)	12,1% (522,7)	13% (489,8)	40,7% (1.200)		
Totaal aantal en percentage nieuwe aanwervingen (vte's) in de rapporteringsperiode, per geslacht en leeftijdsgroep	% (aantal)	3,4% (390,3)	4,9% (548)	2,9% (308,8)	5,2% (458,9)	S2.3	
Vrouw	% (aantal)	4,1% (139)	5,2% (177)	3,1% (101,8)	6,2% (161,9)		
Man	% (aantal)	3,1% (251,3)	4,8% (371)	2,8% (207)	4,8% (297)		
< 30	% (aantal)	25,2% (247)	33,2% (341)	18,8% (162)	32,9% (276)		
30-50	% (aantal)	2% (129,3)	3,2% (201)	2,3% (133,5)	3,5% (175,9)		
> 50	% (aantal)	0,3% (14)	15% (6)	0,4% (13,3)	0,2% (7)		
Totaal aantal medewerkers (vte's) die in de rapporteringsperiode het werk hervatten na afloop van hun ouderschapsverlof, per geslacht	Aantal	349	351	340	537	S2.4	
Vrouw	Aantal	172	184	181	261		
Man	Aantal	177	167	159	276		
Totaal aantal medewerkers die het werk hervatten na afloop van hun ouderschapsverlof en 12 maanden na hun terugkeer nog tewerkgesteld waren, per geslacht	Aantal	332	330	342	274		
Vrouw	Aantal	171	166	180	136		
Man	Aantal	161	164	162	138		
Percentage werkhervattingen en retentie van medewerkers die ouderschapsverlof namen, per geslacht	%						
Werkhervatting	%	97,8%	98%	95,2%	88,6%		
Vrouw	%	97,7%	97,9	95,8%	85,6%		
Man	%	97,8%	98,2	94,6%	91,7%		
Retentie	%	94,9%	92,4%	95,5%	76,8%		
Vrouw	%	96,1%	94,3%	95,7%	72%		
Man	%	93,6%	90,6%	95,3%	82,1%		

Definities

- **Verloop:** aantal medewerkers (vte's) die het bedrijf in de rapporteringsperiode hebben verlaten. Dit aantal omvat alle soorten vertrek (al dan niet vrijwillig, einde contract, pensioen). Het percentage wordt berekend door het aantal vertrekkers (vte's) in de rapporteringsperiode te delen door het aantal medewerkers (vte's) op het einde van de rapporteringsperiode.
- **Percentage werkhervatting:** berekening: totaal aantal medewerkers die het werk hervatten na ouderschapsverlof / totaal aantal medewerkers die verwacht werden het werk te hervatten na ouderschapsverlof) *100. Deze cijfers worden uitgedrukt in headcount, niet in vte's.
- **Retentiepercentage:** berekening: totaal aantal medewerkers die 12 maanden na hun terugkeer uit ouderschapsverlof nog in dienst zijn / totaal aantal medewerkers die terugkeren uit ouderschapsverlof in de voorgaande rapporteringsperiode(s) *100.

Kwalitatieve uitleg

- **S2.1** We hebben in 2020 tal van initiatieven genomen om de betrokkenheid van de medewerkers te verbeteren. De belangrijkste zijn de initiatieven om de band met de strategie van Proximus, de band met de klant en de band van het management met de medewerkers aan te halen. Er werden gerichte initiatieven genomen om onze medewerkers te helpen omgaan met de uitdagingen van de coronapandemie. Alle initiatieven die we hebben genomen, werden ingegeven door de input van onze medewerkers via drie enquêtes. We hebben ook een interne campagne gelanceerd om de samenhang tussen de medewerkers te versterken.
- **S2.2** Het transformatieplan, dat eind 2019 werd goedgekeurd en in 2020 werd uitgevoerd, heeft geleid tot een daling van het aantal medewerkers in 2020.
- **S2.3** Het aantal nieuwe aanwervingen is in 2020 gestegen ten opzichte van 2019, door de bijkomende gerichte aanwervingen die we in kritieke domeinen hebben gedaan: er werden meer dan 200 medewerkers aangeworven in de domeinen van de toekomst voor functies zoals data-analist, UX-ontwerper, IT-analist en bedrijfsarchitect.
- **S2.4** In 2020 heeft een groot aantal medewerkers ouderschapsverlof genomen. In 2020 hadden 2.947,7 medewerkers recht op ouderschapsverlof (919,5 vrouwen en 2.028,2 mannen), van wie er 570,4 ouderschapsverlof namen (268,1 vrouwen en 302,3 mannen). In 2019 hadden 3.176,5 medewerkers recht op ouderschapsverlof (998,5 vrouwen en 2.178 mannen) en namen 387,2 medewerkers ouderschapsverlof (194,7 vrouwen en 192,5 mannen). Door de coronapandemie hebben in 2020 meer mensen ouderschapsverlof genomen dan in 2019. Bovendien konden medewerkers die dat nodig hadden ook corona-ouderschapsverlof nemen, dat in 2020 door de Belgische regering werd ingevoerd, zonder dat daarvoor een specifieke goedkeuring van Proximus nodig was.

S3: Opleiding en ontwikkeling

	Eenheid	2017	2018	2019	2020	Toelichtingen	Externe audit
Totaal aantal interne verschuivingen (functiewijzigingen) in de rapporteringsperiode	Aantal	1.177	983	519	2.146	S3.1	
Gemiddeld aantal uren opleiding dat de medewerkers (vte's) van de organisatie hebben gevolgd in de rapporteringsperiode, per geslacht en per personeelscategorie (in uren)	Uren	22	24	39	39,5	S3.2	
Vrouw	Uren	24	23	30	34,5		
Man	Uren	21	24	42	41,7		
Top Management	Uren	23	35	37	26,1		
Senior Management	Uren	27	28	38	32,3		
Middle Management	Uren	24	24	38	30,3		
Lower Management	Uren	32	25	41	30,8		
Bedienden	Uren	19	22	39	46,5		

Definities

- **Uren opleiding:** gemiddeld aantal uren opleiding dat de medewerkers van de organisatie (vte's) in de rapporteringsperiode hebben gevolgd.
- **Interne verschuivingen:** aantal medewerkers (vte's) dat in de rapporteringsperiode van functie is veranderd.

Kwalitatieve uitleg

- **S3.1** In 2020 veranderden 2.146 medewerkers intern van job tegenover 519 medewerkers in 2019. We moedigen interne mobiliteit aan, omdat we ervoor willen zorgen dat alle medewerkers de vruchten van hun permanente vorming kunnen plukken en een job kunnen uitoefenen die bij hun talenten past. Samen met ons transformatieplan, dat eind 2019 werd goedgekeurd en in 2020 werd uitgevoerd, heeft dit geleid tot een uitzonderlijk hoog aantal interne veranderingen van job in 2020.
- **S3.2** Het gemiddeld aantal opleidingsuren per werknemer in 2020 is in lijn met onze interne ambities. Voorts hebben we in 2020 € 34,45 mio in opleiding geïnvesteerd in vergelijking met € 34 mio in 2019.

S4: Veiligheid

	Eenheid	2017	2018	2019	2020	Toelichtingen	Externe audit
Cijfers inzake veiligheid per geslacht (Proximus Groep)						S4.1	
Letselcijfer (injury rate - IR)	Cijfer	0,000006	0,000007	0,000007	0,000008		
Vrouw	Cijfer	0,000006	0,000005	0,000008	0,000002		
Man	Cijfer	0,000009	0,000008	0,000001	0,000001		
Beroepsziektecijfer (occupational disease rate - ODR)	Cijfer	0,0000003	0,0000003	0,0000007	0,0000005		
Vrouw	Cijfer	0,0000004	0	0	0,0000002		
Man	Cijfer	0,0000003	0,0000004	0,0000001	0,0000006		
Cijfer van verloren dagen (lost day rate - LDR)	Cijfer	0,0004	0,0003	0,0001	0,0002		
Vrouw	Cijfer	0,0002	0,0002	0,0001	0,000004		
Man	Cijfer	0,0004	0,0004	0,0001	0,0002		
Afwezigheidscijfer (absentee rate - AR)	%	7,5%	7,7%	7,9%	6,3%		
Vrouw	%	10,5%	10,8%	11,6%	8,2%		
Man	%	6,2%	6,3%	6,2%	5,5%		
Werkgerelateerde sterfgevallen	Aantal						
Vrouw	Aantal	0	0	0	0		
Man	Aantal	0	0	0	0		
Letselcijfer en werkgerelateerde sterfgevallen voor alle medewerkers (met uitzondering van bedienden) van wie het werk, of de werkplaats, door de Proximus Groep wordt gecontroleerd						S4.2	
Letselcijfer	Aantal	3	2	28	15		
Werkgerelateerde sterfgevallen	Aantal	0	0	0	0		

Definities

- **Letselcijfer:** frequentie van letsels in verhouding tot de totale gewerkte tijd van alle medewerkers in de rapporteringsperiode. Berekening: aantal letsels binnen de Proximus Groep / totaal aantal geplande werkuren van alle medewerkers van de Proximus Groep
- **Beroepsziektecijfer:** frequentie van beroepsziekten (ziekte die voortkomt uit een werksituatie of -activiteit, of een werkgerelateerd letsel) in verhouding tot de totale gewerkte tijd van alle medewerkers in de rapporteringsperiode. Berekening: aantal beroepsziekten / totaal aantal geplande werkuren van alle medewerkers van de Proximus Groep
- **Cijfer van verloren dagen:** impact van beroepsziekten en arbeidsongevallen zoals weerspiegeld in de tijd die de betrokken medewerkers niet kunnen werken. Een verloren dag wordt gedefinieerd als tijd ('dagen') die niet kan worden gewerkt (en dus 'verloren' is) omdat een of meer medewerkers hun gebruikelijke taken niet kunnen uitvoeren als gevolg van een beroepsziekte of arbeidsongeval. Berekening: totaal aantal verloren dagen (als gevolg van beroepsziekte of arbeidsongeval) / totaal aantal geplande te werken uren van medewerkers van de Proximus Groep
- **Afwezigheidscijfer:** meting van actuele verloren afwezigheidsdagen, uitgedrukt in het aantal ziektedagen gedeeld door het aantal theoretische werkdagen, per definitie rekening houdend met de geplande werkuren van de persoon. Een afwezige is een medewerker die afwezig is van het werk omdat hij een ziektedag opneemt (met of zonder attest), met uitzondering van arbeidsongevallen en zwangerschap. Berekening (voorbeeld voor vrouwelijke medewerkers): (som van alle geregistreerde ziektedagen van vrouwelijke medewerkers / som van alle theoretische werkdagen van vrouwelijke medewerkers) * 100

Kwalitatieve uitleg

S4.1 en S4.2:

Het lagere afwezigheidscijfer in 2020, vergeleken met 2019, kan worden verklaard door:

- De impact van het vrijwillig plan voor verlof voorafgaand aan het pensioen en het transformatieplan: we stelden vast dat de betrokken medewerkers vaker afwezig waren dan het Proximus-gemiddelde.
- Heel snel, begin maart, nam Proximus strenge maatregelen om de coronapandemie binnen de perken te houden, en het bleef de veiligheids- en gezondheidsrichtlijnen strikt toepassen tot eind 2020. Door ons snel en doortastend optreden werden de afwezigheid wegens ziekte tijdens de piek van de jaarlijkse griep epidemie en de afwezigheid wegens ziekte door corona in het eerste kwartaal van 2020 beperkt. De strikte naleving van de richtlijnen heeft wellicht ook een impact gehad op de lage cijfers voor kortstondige ziekte die in de volgende kwartalen van 2020 werden vastgesteld.

We hebben in 2020 een stabiel letselcijfer vastgesteld ten opzichte van de voorgaande jaren. De frequentie van ziekten die voortkomen uit een werksituatie of -activiteit, of uit een werkgerelateerd letsel, is licht gestegen ten opzichte van 2019.

We zetten ons in om ervoor te zorgen dat elke medewerker op een veilige en gezonde manier kan werken en om het welzijn op de werkvloer te waarborgen. Met onze veiligheids- en preventieprogramma's streven we ernaar letsels, werkgerelateerde ziekten en ziekteverzuim terug te dringen.

De **dienst voor Preventie en Bescherming** is de drijvende kracht achter de welzijnsactiviteiten van Proximus. Hij bepaalt een gemeenschappelijk welzijnsbeleid en geeft advies over alle problemen rond dit thema. Alle producten, goederen en diensten van Proximus moeten voldoen aan de normen met betrekking tot welzijn op het werk.

De **Werkgroep Welzijn** houdt zich bezig met het opstellen en opvolgen van de preventie- en beschermingsplannen en behandelt aspecten zoals de risicoanalyse van werkplaatsen, medisch toezicht, persoonlijke beschermingsmiddelen, brandveiligheidsmaatregelen ter bescherming van de medewerkers en de evaluatie en oplossing van psychologische risico's en problemen. Daarnaast bespreken lokale welzijnscomités onderwerpen als arbeidsongevallen, lokale preventiekwesties of de naleving van veiligheidsinstructies.

Na de uitbraak van de **coronapandemie** in 2020 hebben we onmiddellijk actie ondernomen: we hebben veiligheidsprotocollen opgesteld, een 0800-hotline en mailbox opgezet en preventie- en beschermingsmaatregelen getroffen (plexiglaswanden, versterkte ventilatie, mondkmaskers, handgel en gezichtsschermen) zodat onze arbeiders en bedienden veilig kunnen werken in de gebouwen van Proximus. We hebben het project 'Connect' in het leven geroepen om regelmatige digitale contactmomenten te creëren tussen teamleaders en hun teamleden. We hebben een aangepast psychosociaal ondersteuningsprogramma geïmplementeerd voor mensen die besmet waren door COVID-19 en medewerkers die gedurende lange tijd weg van hun collega's in homeworking zitten. Tijdens de coronacrisis hebben we in samenwerking met onze medische partner Cohezio ons eigen contactopsporingsteam opgezet.

Proximus heeft een **programma voor bedrijfsgeneeskundig toezicht voor medewerkers die aan beroepsrisico's worden blootgesteld**. Dit programma werd aangepast aan de coronaregels (de meeste medische controles werden telefonisch uitgevoerd).

In 2020 heeft Proximus zijn **globaal preventieplan** geïmplementeerd door een risicoanalyse uit te voeren, de nodige preventie- en beschermingsmaatregelen te treffen om het aantal werkgerelateerde ongevallen te verminderen, veiligheidsinstructies mee te delen aan de medewerkers en de VCO/VCA-regels te communiceren voor operationele departementen. We hebben ook een risicoanalyse uitgevoerd van de HVAC-installaties bij Proximus, een risicoanalyse van onze Inside-telecomtechnici, een psychosociale analyse van verschillende departementen en een brandveiligheidsanalyse van verschillende gebouwen en installaties. Daarnaast organiseerden we ook opleidingen over brandbestrijding en BA4/BA5-opleidingen om veilig aan elektrische installaties te werken.

De komende drie jaar willen we het VCA/VCO-beleid voortzetten. Ook zullen we ons beleid op het gebied van ergonomie herzien en de risico's verbonden aan het gebruik van allerlei apparatuur, zoals onze nieuwe (digitale) arbeidsmiddelen en telecominstallaties, analyseren en passende preventie- en beschermingsmaatregelen bepalen. Daarnaast zullen we doorgaan met het organiseren van veiligheidstrainingen met behulp van digitale technologie.

S5: Verantwoorde marketing

	Eenheid	2017	2018	2019	2020	Toelichtingen	Externe audit
Aantal klachten vanwege de JEP (# terechte klachten)	Aantal (aantal)	5 (0)	7 (2)	2 (1)	1 (0)	S5.1	

Definities

- **Verantwoorde marketing:** verantwoorde marketing gaat over het opbouwen van vertrouwen tussen Proximus en zijn klanten.
- **JEP:** de Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame.

Kwalitatieve uitleg

S5.1 We hebben slechts één klacht van de Jury voor Ethische Praktijken ontvangen die niet terecht was.

We besteden bijzondere aandacht aan verantwoorde marketingpraktijken en houden ons aan het verbod op reclame voor mobiele telefoons bij kinderen jonger dan zeven.

We bieden ouders hulpmiddelen om hun kinderen te helpen beschermen, zoals ouderlijk toezicht op tv en smartphones, en advies op onze website voor ouders over hoe ze hun kinderen online kunnen beschermen. In 2020 hebben we nieuwe diensten voor ouderlijk toezicht op MyProximus aangeboden.

We willen onze mobiele postpaidklanten actief beschermen tegen hoge facturen. Daarom bieden we Mobilus en Mobile Flex Full Control aan, waarmee klanten hun budget onder controle kunnen houden. Klanten die een abonnement nemen op onze nieuwe Flex-packs met mobiel kunnen zonder extra kosten buiten de bundel surfen, zij het met een lagere snelheid.

Op de MyProximus-app kunnen mobiele postpaidklanten hun verbruik voor oproepen, sms'en en data bijhouden. We sturen hun ook waarschuwingen over hun actuele verbruik binnen en buiten de bundel en informeren hen over de mogelijkheid om extra eenmalige databundels aan te kopen of, voor mobiele abonnementen in onze Flex-packs, extra data om met een normale snelheid te surfen wanneer de bundel opgebruikt is. Daarnaast nemen we proactief contact op met klanten met een regelmatig verbruik buiten de bundel om beter op maat gesneden plannen voor te stellen.

S6: Sponsoring

	Eenheid	2017	2018	2019	2020	Toelichtingen	Externe audit
Uniek bereik van muziek-, cultuur- en sportcontent aangeboden door sponsoringpartners op sociale media	Aantal	NVT	NVT	NVT	13,56 mio	S6.1	
Totaal verkeer op het Pickx-platform aangestuurd door sponsoring-gerelateerde content en marketingacties	Aantal	NVT	NVT	NVT	358.000	S6.2	
Uniek bereik van sponsoringevents	Aantal	NVT	Ongeveer 2,5 miljoen	Ongeveer 3 miljoen	Ongeveer 1,2 miljoen	S6.3	

Definities

- **Uniek bereik van muziek-, cultuur- en sportcontent aangeboden door sponsoringpartners op sociale media:** de som van het unieke bereik van alle sponsoring content campagnes via de sociale media kanalen van Proximus gedurende 1 jaar.
- **Totaal verkeer op het Pickx-platform aangestuurd door sponsoring-gerelateerde content en marketingacties:** het aantal unieke bezoekers op Pickx.be en het totaal aantal views op Pickx TV (live en VOD) gedurende 1 jaar.
- **Uniek bereik van sponsoringevents:** unieke bezoekers op gesponsorde events gedurende één jaar, zowel digitale als fysieke events waarbij Proximus als partner zichtbaar is (schatting op basis van de cijfers van de organisaties).

Kwalitatieve uitleg

S6.1: Het totaal bereik in 2020 was 13,56 miljoen met pieken gedreven door ons aanbod aan concerten van oudere festivals tijdens de eerste golf van COVID-19 (april/mei), digitale alternatieven voor Rock Werchter en Tomorrow Land tijdens de zomer, de Red reporter campagne met de Belgische Voetbal Federatie (gehost door Roberto Martinez) in Q4 en de lancering van Proximus Cycling e-series in december 2020.

S6.2: In 2020 hadden we 234.000 unieke bezoekers op Pickx.be en 124.000 TV-kijkers (live en VOD) met pieken tijdens de wedstrijden U21 Rode Duivels en de festivalconcerten (Rock Werchter en Graspop).

S6.3: Ongeveer 1,2 miljoen bezoekers namen deel aan evenementen in 2020 met 800.000 bezoekers op fysieke evenementen en 400.000 op digitale evenementen. Er was een grote impact van COVID-19 voor fysieke evenementen, vooral in Q1 (Mia's, voetbalwedstrijden en BOZAR). Groeiend succes van digitale partnerevenementen (Tomorrowland Around the world en NewYears evening en de Virtual Proximus Cycling Challenges georganiseerd door Flanders Classics).

We hebben de niet-financiële indicatoren voor sponsoring in 2020 aangepast om in lijn te zijn met onze nieuwe bedrijfsstrategie, die vooral focust op digitaal, sociaal en Pickx. Om die reden zijn de cijfers voor 2017-2019 niet beschikbaar.

Door de coronapandemie was het aantal fysieke bezoekers in 2020 extreem laag, maar dit werd gecompenseerd door enkele nieuwe digitale events (virtuele wielervedstrijden, Tomorrowland ATW/NY, ...).

Proximus is er trots op de Belgische cultuur en sport te ondersteunen. Het doel van de Proximus-sponsoringstrategie is mensen **bewust te maken van wie we zijn** en een draagvlak te creëren voor onze waarden. We hopen de betrokkenheid van onze klanten te vergroten en tegelijkertijd een positieve bijdrage te leveren aan de maatschappij. Duurzaamheid staat centraal in al onze partnerships. En **respect voor het milieu** is een prioriteit op al onze events en een belangrijk thema voor de digitale inhoud van onze platformen. Bovendien zullen dankzij virtuele festivals of digitale wielervedstrijden **meer mensen aan onze events kunnen deelnemen**. We bereiken miljoenen mensen via tal van gesponsorde events en via onze platformen.

Muziek

Proximus is al jarenlang een trouwe partner van de **grootste Belgische zomerfestivals**. We sponsoren een breed scala aan lokale events: Rock Werchter, Les Ardentes, Dour, Pukkelpop, Tomorrowland, Graspop en de Francofolies. Ze zijn een perfecte gelegenheid om met ons publiek in contact te komen.

In 2020 werden alle festivals afgelast wegens corona, maar we lanceerden **e-festivals**: Pickx was er voor onze festivalliefhebbers. We hebben in samenwerking met onze partners (Graspop, RW, Tomorrowland, Pukkelpop) een digitale versie van deze grote events opgezet. En samen met VICE lanceerden we het concept #1 Stage Festivals: 18 concerten te ontdekken op Pickx, een lokaal en digitaal initiatief.

Proximus is ook partner en sponsor van onder meer het operahuis **De Munt**, alsook **BOZAR**, het Paleis voor Schone Kunsten in Brussel, de **Muziekkapel Koningin Elisabeth**, de **Koningin Elisabethwedstrijd**, het **Klarafestival** (VRT), het **Musiq'3 Festival** (RTBF) en de **MIA's** (VRT).

In 2021 willen we nog meer doen om de lokale muzieksce­ne te ondersteunen via nieuwe partnerships. We kondigen met genoeg een nieuwe partner aan, het Antwerps Sportpaleis.

Sport

Voetbal

Proximus wil een belangrijke partner blijven van het Belgisch voetbal en alle voetbalfans. Daarom steunt Proximus de Rode Duivels, de nationale Belgische voetbalploeg, en het amateurvoetbal via zijn overeenkomst met de Koninklijke Belgische Voetbalbond. Proximus is ook technologiepartner voor het Proximus Basecamp, het nationale voetbalcentrum in Tubeke.

Proximus promoot **esports** voor amateurs en professionals in België via drie officiële competities, samen met strategische partners waaronder ESL (Electronic Sports League). Bovendien integreren we esportscontent op de Proximus-platformen en sponsoren we lokale events. In november 2020 lanceerden we de zender eSportsONE op Pickx, gewijd aan esports op de Proximus TV- en webplatformen en op de Proximus-app. We zijn ook de belangrijkste partner van de eDevils.

Wielersport

We zijn nog steeds de hoofdsponsor van Flanders Classics, de zes belangrijkste wielervedstrijden van Vlaanderen. Alle Flanders Classics-wielervedstrijden vonden dit jaar plaats, ondanks de coronapandemie. Ook de Ronde van Vlaanderen vond op de oorspronkelijke datum plaats, op een virtueel platform.

We hebben ons engagement voor de Proximus Cycling Challenge verdubbeld door zestien hoogwaardige wielervedstrijden in België aan te bieden, gericht op zowel beginnende als doorgewinterde wielrenners. In 2021 zullen we dit aanvullen met de lancering van de Proximus Cycling eSeries: delen van de Vlaamse klassiekers zullen het hele jaar door kunnen worden gereden op een virtueel platform en openstaan voor alle wielersporters. Proximus blijft partner van de DVV-trofee, een regelmatigheids­criterium in het veldrijden.

Ondersteuning van jonge sporters en vrouwensport

Als actieve sportsponsor in België besteden we speciale aandacht aan het ondersteunen van veelbelovende jonge sportmannen en -vrouwen. We zijn ervan overtuigd dat we door onze steun het **professionalisme in de vrouwensport** kunnen vergroten en jonge sporters kunnen helpen **zich te ontwikkelen tot topsporters**.

De financiering van projecten voor het nieuwe Proximus Alphamotorhomes Cycling Team, de Red Flames (het Belgische vrouwen­voetbalelftal) en het 'The World At Our Feet'-plan, een programma van de Koninklijke Belgische Voetbalbond om het vrouwen­voetbal te stimuleren en verder te professionaliseren, passen allemaal in deze ambitie. We besteden ook extra aandacht aan wielervedstrijden voor vrouwen op onze Proximus-platformen.

De komende jaren zullen we sport **actief blijven sponsoren**.

Dit doen we door ervoor te zorgen dat de inhoud in België gemakkelijk kan worden gedeeld en bekeken via onze platformen. We zullen ook meer lokale evenementen financieren. De focus zal blijven liggen op voetbal en wielrennen, met bijzondere aandacht voor vrouwensport en jeugdsport.

Milieuverslag

Algemene nota bij het milieuverslag

Het jaar 2020 stond in het teken van de wereldwijde coronapandemie, die iedereen heeft getroffen en onze manier van werken en onze organisatie heeft veranderd. Proximus heeft zich moeten aanpassen met het oog op de veiligheid van zijn medewerkers, klanten en alle andere stakeholders. De maatregelen die we hebben getroffen, hebben een impact op deze milieuresultaten. Door een verschuiving van de prioriteiten werden de vermindering van onze uitstoot en de verlaging van ons energieverbruik in

zekere mate versneld. Minder mobiliteit betekent minder uitstoot, minder medewerkers op kantoor betekent minder verwarming en elektriciteitsverbruik. Meer mensen die van thuis uit werkten, betekende echter dat onze datacenters en ons netwerk op volle capaciteit moesten draaien om ervoor te zorgen dat iedereen een stabiele digitale werkomgeving had. Sommige van de volgende cijfers worden verder belicht in het gedeelte 'Kwalitatieve uitleg', waar meer in detail wordt ingaan op de redenen achter het resultaat.

E1: Energie

E1: Energie	Eenheid	2017	2018	2019	2020	Toelichtingen	Externe audit
Totaal energieverbruik binnen de organisatie	TJ	1.967	1.876	1.808	1.652	E1.1	✓
Totaal brandstofverbruik binnen de organisatie uit niet-hernieuwbare bronnen	TJ	575	552	525	384	E1.2	✓
Verwarming: aardgas	TJ	101	101	105	62		✓
Verwarming: stookolie	TJ	63	50	35	46		✓
Wagenpark: diesel	TJ	409	398	373	262		✓
Wagenpark: benzine	TJ	1	4	12	15		✓
Totaal brandstofverbruik binnen de organisatie uit hernieuwbare bronnen	TJ	0	0	0	0		
Elektriciteitsverbruik	TJ	1.392	1.323	1.283	1.267		✓
% elektriciteitsverbruik uit hernieuwbare bronnen met GO, REC of IREC - België/Groep	%	100/98	100/99	100/100	100/100	E1.3	
Energie-efficiëntieverhouding (energieverbruik binnen de organisatie in TJ vs. totale omzet in € miljoen)	Verhouding	0,339	0,322	0,317	0,290		✓
Energie-efficiëntieverhouding (energieverbruik binnen de organisatie in TJ vs. VTW)	Verhouding	0,147	0,140	0,140	0,140		✓
Verbruik van verwarming, koeling of stoom	TJ	0	0	0	0		
Verkochte elektriciteit, verwarming, koeling of stoom	TJ	0	0	0	0		
Elektriciteitsverbruik binnen de organisatie	GWh	387	368	357	352		
Vast en mobiel netwerk	GWh	285	269	268	272		
Datacenters	GWh	56	55	53	51		
Kantoren + shops	GWh	45	43	36	28		
Energiebesparing netwerk	TJ	137	47	40	7		
PUE datacenters	Verhouding	1,63	1,65	1,60	1,56		

Definities

- **Hernieuwbare bronnen:** natuurlijke bronnen die energie leveren door bijvoorbeeld wind of zonlicht, die voortdurend op natuurlijke wijze worden aangevuld zonder menselijke tussenkomst.
- **PUE:** Power Usage Effectiveness, verhouding die beschrijft hoe efficiënt een datacenter energie gebruikt, waarbij de nadruk ligt op hoeveel de computerapparatuur verbruikt in vergelijking met bijvoorbeeld de koeling en andere vaste bedrijfsuitgaven.
- **GO, REC, IREC:** hernieuwbare-energiecertificaten die het bedrijf toelaten op betrouwbare wijze aanspraak te maken op duurzaam opgewekte elektriciteit.
- **TJ:** terajoule.
- **VTW:** voltijds werknemer

Scope

Elektriciteit

Berekening op basis van de facturen van energieleveranciers en intern energiemanagementsysteem GENY (Belgische activiteiten).

Elektriciteitsbesparing binnen de organisatie

Berekening op basis van de acties ondernomen in de rapporteringsperiode berekend over een periode van 12 maanden. Aangezien de besparingsprojecten in de loop van het rapporteringsjaar werden uitgevoerd, worden de resultaten pas materieel in het lopende en volgende rapporteringsjaar, maar de grootteorde blijft jaar op jaar vergelijkbaar.

De besparing voor infrastructuur wordt berekend op basis van het direct gemeten elektriciteitsverbruik en een geschat indirect

verbruik zoals voor koeling voor en na de besparingsingreep. Voor meervoudige installaties wordt het verbruik van één type-installatie vermenigvuldigd met het totale aantal installaties.

Elektriciteitsbesparing verkochte producten

De baseline voor de berekening van besparingen inzake het elektriciteitsverbruik van tv-decoders bij de klant is gebaseerd op de formule in de gedragscode van de Europese Unie voor digitale tv-diensten, de technische verbruiksgegevens verstrekt door de leverancier en de basistoestellen per type geïnstalleerd bij de klant.

Verwarming

Berekening op basis van de factuurgegevens van de leverancier: gas: meterstanden + stookolie: aanvullingen van de stookolietanks.

Kwalitatieve uitleg

Als we kijken naar het algemene verbruik, zien we een daling op alle gebieden, die te wijten is aan onze voortdurende inspanningen met het oog op energie-efficiëntie, en corona. Onze medewerkers werkten voornamelijk van thuis uit, wat betekent dat ons energieverbruik lager was. Hun aanwezigheid op kantoor (of eerder afwezigheid), maar ook hun mobiliteit waren belangrijke factoren in de cijfers van 2020. Vanuit het perspectief van de klant nam het verbruik in onze datacenters en netwerken echter toe, wat verklaard wordt door de (semi)lockdowns en de teleworkingmaatregelen.

- **E1.1:** Het algemene energieverbruik neemt geleidelijk af, met een sterkere daling in 2020. Dit is te wijten aan corona en het feit dat we daardoor onze kantoren moesten sluiten, maar onze winkels bleven open en onze servers en datacenters waren volledig operationeel.
- **E1.2:** Voor verbruik van fossiele brandstoffen zien we een daling van de cijfers, in lijn met onze doelstellingen, maar versneld door corona.
- **E1.3:** In lijn met onze RE100 commitment

E2: Uitstoot

E2: Uitstoot	Eenheid	2017	2018	2019	2020	Toelichtingen	Externe audit
CO ₂ e-uitstoot scope 1 en 2	Kton	46,50	39,00	36,90	27,40		✓
Evolutie CO ₂ e-uitstoot scope 1 en 2 (vs. vorig jaar)	%	-4%	-16%	-5%	-26%		
Evolutie CO ₂ e-uitstoot scope 1 en 2 (vs. 2015 baseline) - Science Based Target	%	-8%	-22%	-27%	-45%	E2.1	
Evolutie CO ₂ e-uitstoot scope 1 en 2 (vs. 2007 baseline)	%	-72%	-78%	-79%	-83%		
Koolstofintensiteit (ton CO ₂ e-uitstoot scope 1 en 2/€ mio omzet)	Ton CO ₂ e	8,00	6,70	6,50	4,80		
Koolstofintensiteit (ton CO ₂ e-uitstoot scope 1 en 2/# vte's)	Ton CO ₂ e	3,50	2,90	2,90	2,40		
CO ₂ e-uitstoot scope 1 - verwarming, koeling en brandstof wagenpark	Kton	43,90	38,00	36,00	26,60	E2.2	✓
CO ₂ e-uitstoot scope 1 - verwarming	Kton	11,00	10,00	9,20	7,20		✓
CO ₂ e-uitstoot scope 1 - koeling	Kton	4,60	0,30	0,30	0,30		✓
CO ₂ e-uitstoot scope 1 - brandstof wagenpark	Kton	28,30	27,70	26,50	19,10	E2.3	✓
CO ₂ e-uitstoot scope 2 - elektriciteit – markt-gebaseerde methode	Kton	2,60	1,00	0,90	0,80		✓
CO ₂ -uitstoot scope 2 - elektriciteit – locatie-gebaseerde methode	Kton	68,40	65,00	62,50	70,40		
CO ₂ e-uitstoot gecompenseerd door carbon credits (scope 1 en 2)	Kton	47,90	42,20	40,10	27,40		
CO ₂ e-uitstoot scope 3 - 8 relevante categorieën	Kton	765	809	742	647		✓
Evolutie CO ₂ -uitstoot scope 3 (vs. 2014 baseline) - Science Based Target	%	0%	+5%	-3%	-16%	E2.4	
Scope 3 - categorie 1 - aangekochte goederen en diensten - België	Kton	481	540	460	515	E2.5-E2.6	✓
Scope 3 - categorie 2 - kapitaalgoederen - België	Kton	177	184	200	54	E2.5-E2.6-E2.7	✓
Scope 3 - categorie 3 - brandstof en energie-gerelateerde activiteiten (niet in scope 1 en 2) - Groep	Kton	11	11	10	11	E2.5	✓
Scope 3 - categorie 4 - transport en distributie - België	Kton	4	3	3	3	E2.5	✓
Scope 3 - categorie 5 - gegenereerd afval - België	Kton	1	1	1	1	E2.5	✓
Scope 3 - categorie 6 - zakenreizen - België	Kton	1	1	2	1	E2.5	✓
Scope 3 - categorie 7 - woon-werkverkeer - België	Kton	4	4	4	2	E2.5	✓
Scope 3 - categorie 11 - verbruik van verkochte producten - België	Kton	87	64	62	61	E2.5	✓

Definities

- **Science Based Target:** uitstootreductiedoelstellingen die bedrijven zich stellen om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen, worden als 'wetenschappelijk onderbouwd' beschouwd als ze in overeenstemming zijn met het decarboniseringsniveau dat nodig is om de opwarming van de aarde te beperken tot minder dan 2°C boven de pre-industriële

temperatuur, zoals beschreven door de Intergouvernementele Werkgroep inzake Klimaatverandering (IPCC).

Bron: sciencebasedtargets.org

- **Carbon credits:** een manier voor bedrijven die een bepaalde hoeveelheid koolstofdioxide of ander broeikasgas uitstoten te compenseren.

Scope

Disclaimer: Voor scope 3 is, als gevolg van een vernieuwing van het target van onze leveranciersbetrokkenheid en ons versterkte engagement bij SBT van 1.5°C, het referentiejaar 2019 gebruikt voor scope 3 categorie 1 en 2 en referentiejaar 2020 gebruikt voor de rest van de categorieën van scope 3.

Zakenlijk reisverkeer is nu berekend op basis van DEFRA conversie-factoren zonder Radiative Forcing (RF).

We hanteren sinds jaren het principe van de best beschikbare datakwaliteit.

De meting van de CO₂-uitstoot van de Groep gebeurt volgens de richtlijnen van het **Greenhouse Gas Protocol**.

We meten alle activiteiten waar een operationele controle van toepassing is. Het betreft niet enkel de uitstoot in België, maar sinds 2010 ook de CO₂-uitstoot van de filialen van de Proximus Groep in het buitenland. Hun verbruik bedraagt 11% van het totale energieverbruik van de Groep.

De rapportering over de milieucijfers voor de filialen van de Proximus Groep gebeurt in functie van de beschikbaarheid en de kwaliteit van de gegevens. Die is de laatste jaren positief geëvolueerd aangezien steeds meer filialen hun milieu-impact in kaart brengen.

De CO₂-uitstoot van de filialen TeleSign, Davinsi Labs en Unbrace, alle drie overgenomen in 2017, en Codit, overgenomen in 2018, is geen relevant thema en is niet in de cijfers opgenomen.

Het CO₂e-verbruik staat voor een CO₂-equivalent emissiecijfer van alle broeikasgassen samen, zijnde CO₂, CH₄, N₂O, HFC's, PFC's, SF₆. Voor Proximus zijn hoofdzakelijk CO₂ en HFC's van belang, maar werden ook CH₄ en N₂O meegenomen in de berekening.

Proximus rapporteert alle relevante scope 3-cijfers volgens de scope 3 corporate value chain-standaard van het GHG-protocol (www.ghgprotocol.org), Bilan Carbone en andere relevante emissiefactoren. In scope 3 spreekt men over de upstream en downstream GHG-emissies die indirect gegenereerd worden door Proximus. Aangezien het hier om indirecte emissies gaat, varieert de mogelijke impact vanuit Proximus om de emissies te reduceren van laag naar hoog en speelt de keuze van leveranciers en oplossingen een belangrijke rol. Voor de meeste scope 3-categorieën tellen alleen de activiteiten in België.

Gold Standard carbon credits

We blijven onze koolstofuitstoot in de eerste plaats verlagen. Wat echter overblijft, wordt gecompenseerd in de vorm van steun aan internationale klimaatprojecten tegen de opwarming van de aarde.

Concreet betekent dit dat de Proximus Groep sinds 2016 klimaatneutraal is voor zijn wagenpark, elektriciteit, verwarming, koelmiddelen (scope 1 en 2)

Proximus is de belangrijkste drijvende kracht achter het meerjarige 'Gold Standard' gecertificeerde klimaatproject TEG STOVE. Meer info: www.tegstove.org

In de bewuste regio in Benin, waar 69% van de bevolking in armoede leeft, gebruikt 91% van de huishoudens hout als energiebron en is er een zeer beperkte toegang tot elektriciteit.

De TEG STOVE is een efficiënte oven waarop een thermo-elektrische generator (TEG) geïnstalleerd is. Deze TEG-module zet een deel van de warmte om in elektriciteit, waarmee smartphones of ledlampen kunnen worden opgeladen.

Deze ledlampen kunnen o.a. worden gebruikt om 's avonds de woning te verlichten of te lezen. Ze komen in de plaats van vervuilende en gevaarlijke petroleumlampen. Er wordt volop

onderzoek gedaan naar de meest efficiënte manier om deze TEG-module te ontwerpen en in steeds meer ovens te integreren.

Het gebruik van deze ovens wordt geregistreerd en dient als bewijs voor de creatie van 'carbon credits'.

Met hetzelfde budget dat Proximus ter beschikking stelt voor de carbon credits kun je 100 keer meer CO₂ reduceren in ontwikkelingslanden dan hier in België. Dit komt omdat de kost om CO₂-vriendelijke projecten uit te bouwen lager ligt in Afrika en omdat de huidige energie-efficiëntie daar ook nog drastisch kan verbeteren. We ondersteunen ook ovenprojecten in Uganda, Malawi en landelijk Azië. De voordelen zijn hier hoofdzakelijk bosbehoud, luchtkwaliteit, gezondheid, werkgelegenheid en levenskwaliteit.

De projecten werden ook geselecteerd omdat ze bijdragen aan diverse duurzame ontwikkelingsdoelstellingen.

Meer info: www.tegstove.org

Een ander project dat we steunen is het ovenproject in Uganda, waar efficiënte ovens het gebruik van brandhout drastisch doen dalen. De voordelen zijn hier hoofdzakelijk bosbehoud, luchtkwaliteit, gezondheid, werkgelegenheid en levenskwaliteit. We ondersteunen ook ovenprojecten in Malawi en China.

Overzicht van onze scope 1, 2 en 3-standaarden

Scope (GHG-protocol) + activiteit	Mogelijke impact vanuit Proximus	Scope/% vs. groepstotaal	Klimaatneutraliteit/ hernieuwbare energie	GWP	Bron emissiefactoren	Externe audit 'assurance level'
Scope 1 – Directe emissies						
Brandstof wagenpark	Hoog	Proximus Groep/100%	100% carbon credits - Gold Standard	AR5 IPCC	Base Carbone + Bilan Carbone	Gelimiteerd
Verwarming van gebouwen/ installaties	Hoog	Proximus Groep/100%	100% carbon credits - Gold Standard	AR5 IPCC	Gas: GHG-protocol stookolie: Base Carbone + Bilan Carbone	Gelimiteerd
Koeling van gebouwen/ installaties - koelmiddelen	Hoog	Proximus Groep/100%	100% carbon credits - Gold Standard	AR5 IPCC	Bilan Carbone	Gelimiteerd
Scope 2 – Indirecte emissies						
Emissies die vrijkomen bij het opwekken van elektriciteit aangekocht door het bedrijf	Hoog	Proximus Groep/100%	Hernieuwbare energiebronnen: 100% Compensatie door carbon credits – Gold Standard: 1%	AR5 IPCC	IEA (CO ₂ -uitstoot door brandstofverbranding - highlights) - 2020	Gelimiteerd

Scope (GHG-protocol) + activiteit	Mogelijke impact vanuit Proximus	Scope/% vs. groepstotaal	Klimaat-neutraliteit/ hernieuwbare energie	GWP	Bron emissiefactoren	Externe audit 'assurance level'
Scope 3 - Cat. 1						
Grondstofwinning, transport en productie van aangekochte goederen en diensten	Laag	Proximus in België/95%	Nihil	AR5 IPCC	LCA-based (klantproducten) Bilan Carbone, IEA, Carnegie-emissiefactoren	Gelimiteerd
Scope 3 - Cat. 2						
Verworven investeringen	Laag	Proximus in België/95%	Nihil	AR5 IPCC	Carnegie-emissiefactoren, IEA	Gelimiteerd
Scope 3 - Cat. 3						
Extractie, productie en transport van directe brandstoffen en elektriciteit aangekocht door de Proximus Groep die niet in scope 1 en 2 werden gerapporteerd. Netwerkverliezen e.a. worden meegerekend onder transport	Hoog	Proximus Groep/100%	Nihil	AR5 IPCC	Bilan Carbone, IEA	Gelimiteerd
Scope 3 - Cat. 4						
Transport van onderaannemers voor netwerkactiviteiten	Laag	Proximus in België/95%	Nihil	AR5 IPCC	Bilan Carbone EEIO-model (overige onderaannemers vallen onder cat.1)	Gelimiteerd
Scope 3 - Cat. 5						
Verwerking van afvalstromen	Gemiddeld	Proximus in België/95%	Nihil	AR5 IPCC	Bilan Carbone	Gelimiteerd
Scope 3 - Cat. 6						
Vliegtuigen en treinen bij zakenreizen	Laag	Proximus in België/95%	100% carbon credits - Gold Standard	AR5 IPCC	Officiële cijfers van reisbureau	Gelimiteerd
Scope 3 - Cat. 7						
Woon-werkverkeer van de werknemers Bedrijfswagens worden meegeteld in scope 1	Hoog	Proximus Groep/98%	Nihil	AR5 IPCC	Bilan Carbone	Gelimiteerd
Scope 3 - Cat. 11						
Energieverbruik van Proximus-toestellen bij klanten (modems, set-up boxen en mobiele telefoons)	Hoog	Proximus in België/95%	Nihil	AR5 IPCC	Bilan Carbone, IEA	Gelimiteerd
Scope 3 - Cat. 12						
Verwerking van producten (einde levensduur): opgenomen in cat. 5	Niet beschikbaar	Proximus in België/95%	Nihil	AR5 IPCC	Niet beschikbaar	Gelimiteerd
Scope 3 - Cat. 15						
Investeringen: opgenomen in cat. 2	Niet beschikbaar	Proximus in België/95%	Nihil	AR5 IPCC	Niet beschikbaar	Gelimiteerd
Scope 3 - Cat. 8, 9, 10, 13, 14						
Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	AR5 IPCC	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar

Kwalitatieve uitleg

Onze emissies lagen dit jaar over het algemeen lager dan verwacht als gevolg van corona, hoewel we er hoe dan ook naar streven onze emissies te verlagen. Het feit dat onze medewerkers hun bedrijfswagens nauwelijks moesten gebruiken wegens de beperking van de verplaatsingen om bijvoorbeeld naar kantoor of onze klanten te gaan, zorgt voor minder emissies op de weg. Bovendien hebben we aanzienlijke inspanningen geleverd om onze emissies nu en in de toekomst te verlagen door te investeren in duurzame energiebronnen.

- **E2.1:** Ons doel is om onze koolstofuitstoot scope 1 en 2 tegen 2025 met 30% te verminderen.
- **E2.2:** De drastische daling van de uitstoot dit jaar wordt sterk beïnvloed door corona, waardoor onze medewerkers thuis moesten blijven, met als gevolg veel minder verwarmingsverbruik en dus minder uitstoot.
- **E2.3:** Voor de uitstoot van ons wagenpark kunnen we de drastische vermindering toeschrijven aan de invloed van corona en meerdere (semi)lockdowns, waardoor onze medewerkers gedwongen werden thuis te blijven en dus hun bedrijfswagen niet te gebruiken om naar het werk of werkafspraken te gaan.
- **E2.4:** Voor onze scope 3 hebben wij doelstellingen vastgesteld van -10% vermindering van de emissies tegen 2025 en -50% vermindering tegen 2040.
- **E2.5:** Alle emissiefactoren werden geactualiseerd, waarbij de voorkeur werd gegeven aan de laatste versies van de volgende bronnen: Bilan Carbone, ecoinvent en Carnegie.
- **E2.6:** De methodologie is gewijzigd voor de categorieën Bestedingen en Kapitaalgoederen. Er wordt nu geanalyseerd per leverancier in plaats van per UNSPC-categorie en de analyse is gebaseerd op de cijfers van 2019.
- **E2.7:** Voor kapitaalgoederen gebruiken we de GHG-protocolmethodologie op basis van jaarlijkse aankopen (niet meer afschrijven).

E3: Afval en materiaalverbruik

E3: Afval en materiaalverbruik	Eenheid	2017	2018	2019	2020	Toelichtingen	Externe audit
Afval - België	Kton	11,80	14,70	13,60	10,79		✓
% gevaarlijk afval - België	%	4,30%	4,00%	8,70%	5,40%		✓
% hergebruikt/gerecycleerd afval - België	%	85%	87%	87%	88%	E3.1	✓
Niet-gevaarlijk afval - gerecycleerd of hergebruikt - België	Kton	9,60	12,20	10,60	8,85		✓
Niet-gevaarlijk afval - met energierugwinning - België	Kton	1,70	2,00	1,80	1,32		✓
Gevaarlijk afval - gerecycleerd of hergebruikt - België	Kton	0,50	0,60	1,20	0,58	E3.2	✓
Mobiele telefoons voor hergebruik en recyclage ingezameld in Proximus- en Proximus Luxembourg-shops		4.493	9.237	19.255	64.941		
Mobiele telefoons voor hergebruik en recyclage ingezameld in scholen met GoodPlanet Belgium		14.000	9.042	12.220	7.823	E3.3	
Aantal opgeknapte computers aangeboden aan scholen als beloning voor recyclage van mobiele telefoons (refurbished)		250	156	189	239		
Aantal opgeknapte modems (refurbished)		122.397	182.553	140.000	228.427		
Aantal opgeknapte modems/aantal nieuwe geïnstalleerde modems (refurbished)	%	24%	32%	26%	40%		
Aantal opgeknapte tv-decoders (refurbished)	Aantal	199.797	222.991	196.000	260.996		
Aantal opgeknapte tv-decoders/aantal nieuwe geïnstalleerde tv-decoders (refurbished)		56%	44%	39%	42%		
Evolutie gemiddeld energieverbruik klantendecoders vs. 2014	%	-33%	-41%	-50%	-54%	E3.4	
Papierverbruik	Kton	1,29	0,97	0,65	0,59	E3.5	
Water - België	'000 l	124.611	146.599	109.392	87.551		

Definities

- **Gevaarlijk afval:** afval dat gevaarlijk is en mogelijk schadelijke gevolgen heeft voor mens of milieu als het niet op de juiste manier wordt verwerkt en gerecycleerd.
- **Refurbished:** hersteld toestel, dat na zorgvuldige inspectie en tests een tweede leven krijgt.

Scope

Afvalberekening

Maandelijkse facturen en attesten van afvalverwerkers worden samengevoegd tot één jaarrapport, dat wordt bijgewerkt met extra informatie van de afvalverwerkers:

- De gemiddelde gewichten van de abonnementen en de individueel gemeten gewichten van de afvalophalingen.
- Onderscheid tussen gevaarlijk en niet-gevaarlijk afval.
- Verwerkingsmanier zoals composteren, recycleren, herwerken, hergebruiken of restafval met energijeterugwinning.
- Extra vermindering van het restafval door a posteriori uitsortering van het restafval door de afvalverwerker in recycleerbare categorieën zoals hout, metaal, papier, ...

Kwalitatieve uitleg

De wereldwijde pandemie heeft ook invloed gehad op onze afvalproductie, die we elk jaar willen terugdringen, maar die door corona nog verder werd ingeperkt. Ons programma 'Don't Miss the Call', waarbij we oude mobiele toestellen inzamelen om ze te laten recyclen, heeft ook de impact van de pandemie gevoeld.

- **E3.1:** Vanwege ons streven om te evolueren naar een echt circulair bedrijf, hebben we de ambitie opgevat om tegen 2025 een cijfer van 90% te halen.
- **E3.2:** 99% van het gevaarlijk afval is batterijgerelateerd.
- **E3.3:** Onze inzameling van oude telefoons werd beïnvloed door COVID-19, waardoor scholen en onze winkels/partners (tijdelijk) moesten sluiten en klanten dus niet de kans kregen om hun oude toestellen in te leveren. We hebben onszelf het ambitieuze doel gesteld om in 2021 150.000 mobiele telefoons in te zamelen.
- **E3.4:** We hebben onze doelstelling gehaald om het gemiddelde energieverbruik van vorig jaar in 2019 te halveren (-50%) en werken er nog steeds aan om het verbruik zo laag mogelijk te krijgen door onze apparaten en hun efficiëntie aan te passen.
- **E3.5:** Het papierverbruik werd voorheen gerapporteerd in miljoenen pagina's. Nu hebben we de berekening gebaseerd op het aantal Kton.

E4: Toeleveringsketen

E4: Toeleveringsketen	Eenheid	2017	2018	2019	2020	Toelichtingen	Externe audit
% van het totale aankoopbedrag waarvoor MVO- leveranciersscorecards werden opgemaakt - Proximus NV	%	40%	40%	32%	55%		
Aantal onsite-audits uitgevoerd in samenwerking met JAC	Aantal	89	91	84	80		
Ondertekende manifesten	Aantal	/	/	/	21		

Definities

- **MVO:** maatschappelijk verantwoord ondernemen, beleid dat door een bedrijf wordt gevoerd om ervoor te zorgen dat zijn manier van werken een positieve invloed heeft op de wereld (milieu, maatschappij, bestuur, bevoorradingsketen).
- **JAC:** Joint Audit Cooperation, een vereniging van telecomoperatoren met als doel de implementatie van MVO (maatschappelijk verantwoord ondernemen) in de productiecentra van de belangrijkste multinationale ICT-leveranciers te controleren, te beoordelen en te ontwikkelen.

E5: Vermindering van de koolstofuitstoot met behulp van onze producten en diensten

Oplossingsgroep	Eenheid	2017	2018	2019	2020	Toelichtingen	Externe audit
Homeworking dankzij breedband	Kton CO ₂ e	/	/	/	372,53		
Dematerialisatie en leasing van toestellen	Kton CO ₂ e	/	/	/	41,19		
Onlineconferenties en -samenwerking	Kton CO ₂ e	/	/	/	32,89		
Cloud en IP-communicatie	Kton CO ₂ e	/	/	/	1,33		
Proximus en publieke cloud	Kton CO ₂ e	/	/	/	3,93		
Voertuigen- en verkeersbeheer	Kton CO ₂ e	/	/	/	7,40		
Slimme gebouwen en meters	Kton CO ₂ e	/	/	/	5,92		
Totaal	Kton CO₂e	/	/	/	465,19	E5.1	

Definities

- **Dematerialisatie:** het gebruik van fysiek materiaal terugdringen door bijvoorbeeld een digitaal alternatief aan te bieden.

Scope

De berekening van de algemene resultaten van onze vermeden emissies werd uitgevoerd door een externe partner, The Carbon Trust, waarna wij deze resultaten hebben vertaald om ze te laten overeenstemmen met de betrokkenheid van Proximus. We kozen ervoor om de vermeden emissies van Proximus te berekenen op basis van de directe marges op onze producten en oplossingen.

De volgende elementen werden in de berekening opgenomen:

- Het volume van verkochte producten en oplossingen
- De bijdrage van onze oplossing of product aan de CO₂-reductie
- De hoeveelheid CO₂-uitstoot die het product of de oplossing zelf genereert
- De directe marges op onze producten of oplossingen.

Kwalitatieve uitleg

- **E5.1:** Aangezien dit het eerste jaar is dat we de CO₂-vermindering analyseren die we met onze producten en diensten kunnen realiseren, zal er in 2020 geen externe audit plaatsvinden, dus ook niet op dit totale aantal.

E6: Milieubeheersysteem

Het milieubeheersysteem van Proximus bestaat uit verschillende componenten. Er zijn verschillende betrokken partijen en het systeem behelst diverse tools en middelen.

Stakeholders

- Het departement Corporate Social Responsibility (CSR), met een sterke focus op de milieuproblematiek en CO₂-reductie.
- Het departement Corporate Prevention & Protection, met inbegrip van het departement Milieu.
- Het departement Interne Audit, dat rapporteert aan de Raad van Bestuur en audits betreffende alle milieuaspecten uitvoert op verzoek van de departementen Milieu en CSR, de Raad van Bestuur of het Executief Comité .
- Door de overheid geaccrediteerde onafhankelijke externe organisaties die ons afvalbeleid en onze afvalprocedures auditen (verpakking, AEEA, batterijen).

Middelen en activiteiten

- Procedures, richtlijnen, plannen en campagnes betreffende milieukwesties (mobiliteitscampagnes, enquêtes en infosessies voor het personeel voor de verdere promotie van het openbaar vervoer en de fiets).
- Nieuw verpakkingsafvalpreventieplan 2019-2022 voor IVCIE en sensibiliseringscampagnes rond het recycleren van afval.
- Antipollutieplan in geval van zware luchtvervuiling in het Brusselse Gewest.
- Milieubeleid.
- Terreinbezoeken betreffende milieukwesties zoals gevaarlijke producten, afval, controle van vergunningen.
- Communicatiekanalen: intranetnieuws, toolboxes, interne rapportering aan het Executief Comité.
- Geïntegreerd managementsysteem, ISO9001-certificaat.
- Milieuclausules in aankoopprocedures betreffende afvalvermindering zoals recycling, ecologisch ontwerp en levenscyclus.
- Geluidsstudies en controlemetingen om de geluidsnormen te respecteren en burenhinder te beperken.
- Bodemonderzoek bij risico-installaties.
- E-learningmodule rond de gezondheidsimpact van mobiele en draadloze telefonie voor het personeel.

GRI content index

GRI Standaard	#	GRI informatie-item	Paginanummer(s), URL('s) en/of informatie	Weglating	Ext. audit
Algemene informatie-items					
Profiel van de organisatie	102-1	Naam van de organisatie	Proximus naamloze vennootschap van publiek recht		
	102-2	Activiteiten, merken, producten en diensten	Wie we zijn en de waarde die we voor de maatschappij creëren, p.8-11		
	102-3	Locatie van hoofdzetel	Koning Albert II-laan 27, B - 1030 Brussel		
	102-4	Locatie van activiteiten	Wie we zijn en de waarde die we voor de maatschappij creëren, p.10		
	102-5	Eigendom en rechtsvorm	Wie we zijn en de waarde die we voor de maatschappij creëren, p.9		
	102-6	Bediende markten	Wie we zijn en de waarde die we voor de maatschappij creëren, p.10-11		
	102-7	Schaal van de organisatie	- Sociaal verslag, p.139 - Geconsolideerde jaarrekening, p.171-175 - Kerncijfers i.v.m. het Proximus-aandeel, p.128		
	102-8	Informatie over medewerkers en andere werkrachten	Sociaal verslag, p.139-141		
	102-9	Bevoorradingsketen	- Indirecte emissies van Proximus doorheen de waardeketen, p.64 - Hoge ethische normen toepassen, p.102		
	102-10	Significante wijzigingen aan de organisatie en haar bevoorradingsketen	Niets over te rapporteren in 2020		
	102-11	Voorzorgsbeginsel of -benadering	Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62-67		
	102-12	Externe initiatieven	#EmbraceDifference-beloofte; ERT; 'Digital4Her'-verklaring EC; charter 'Waardig werk voor iedereen'; Knowledge University Business Integrated Challenge (KUBIC)	Niet-exhaustieve lijst	
	102-13	Lidmaatschap van verenigingen	ETNO VBO/FEB VOKA Agoria BECI (Union des entreprises de Bruxelles) UWE (Union Wallonne des Entreprises) Cercle de Wallonie De Warande Cercle de Lorraine Febeliec World Economic Forum VKW Limburg Benelux Business Roundtable GSMA ETIS Guberna Cyber Security Coalition The Shift Be.Face Joint Audit Cooperation (JAC) Talent2Connect Belgian Association of Marketing	Niet-exhaustieve lijst	
Strategie	102-14	Verklaring van senior beleidsmaker	Goed op weg om de referentie-operator in Europa te worden, p.5-7		
Ethiek en integriteit	102-16	Waarden, principes, standaarden en gedragsnormen	- Ons waardecreatiemodel, p.12 - Het bestuursmodel van Proximus, p.84 - Compliance, p.100-101 - Hoge ethische normen toepassen, p.102 - Diversiteit & Inclusie, p.315-317		
Governance	102-18	Governancestructuur	Corporate governance verklaring, p.84-100		

GRI Standaard	#	GRI informatie-item	Paginnummer(s), URL('s) en/of informatie	Weglating	Ext. audit
Stakeholder-engagement	102-40	Lijst van stakeholdergroepen	- Aanpak van de geïntegreerde rapportering 2020, p.3 - Dialoog met de stakeholders, p.135		
	102-41	Collectieve arbeidsovereenkomsten	Sociaal verslag, p.140-141		
	102-42	Stakeholders identificeren en selecteren	Proximus selecteert zijn stakeholders op basis van zijn activiteiten, hun relevantie voor de sector en zijn belangrijkste contributiethema's. We selecteren alle stakeholders die een impact ondervinden van onze activiteiten en ook alle stakeholders met wie we een partnerschap of andere banden hebben.		
	102-43	Benadering van stakeholderengagement	Dialoog met de stakeholders, p.135-138		
	102-44	Belangrijkste thema's en bekommernissen	Dialoog met de stakeholders, p.135-138		
	Rapporterings-praktijk	102-45	Entiteiten opgenomen in de geconsolideerde jaarrekeningen	Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening, p.177	
102-46		Bepaling en afbakening van de inhoud van het verslag en de thema's	Aanpak van de geïntegreerde rapportering 2020, p.3		
102-47		Lijst van relevante thema's	Hoogrelevante thema's, p.134		
102-48		Aanpassingen van informatie	Er werd geen informatie geherformuleerd, tenzij specifiek anders aangegeven in de tekst		
102-49		Wijzigingen in de rapportering	Materialiteitsbepaling, p.133		
102-50		Rapporteringsperiode	1 januari tot 31 december 2020		
102-51		Datum van het recentste verslag	Maart 2020		
102-52		Rapporteringscyclus	Jaarlijks		
102-53		Contactpunt voor vragen over het verslag	csr@proximus.com		
102-54		Claims i.v.m. rapportering in overeenstemming met de GRI-normen	Aanpak van de geïntegreerde rapportering 2020, p.3		
102-55		GRI content index	GRI content index, p.162-167		
102-56		Externe assurance	Verslagen van auditors, p.319-323		
Specifieke informatie-items					
Indirecte economische impact - Gelinkt met hoogrelevante thema's 'Innovatie en duurzame infrastructuur' en 'Digitale competitiviteit van instellingen en bedrijven'					
GRI 103: Management-benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Onze nieuwe driejaren strategie, p.28-29 - Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen, p.31 - Hoogrelevante thema's, p.134		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen, p.31-41 - Meer relevantie voor onze klanten (Kleine ondernemingen en Bedrijfsklanten), p.53-54		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Belangrijkste prestaties, p.22 - Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen, p.31-41		
GRI 203: Indirecte economische impact 2016	203-1	Infrastructuurinvesteringen en ondersteunde diensten	Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen, p.31-41		
	Eigen indicator	Aantal woningen en bedrijven klaar voor fiber	Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen, p.31		
	Eigen indicator	Aantal steden en gemeenten waar 5G beschikbaar is	Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen, p.31		
	Eigen indicator	Aantal nieuwe wholesalepartners voor fiber	Het beste gigabitnetwerk voor België bouwen, p.31		
Eigen indicator	Aantal internetverbindingen (residentiële klanten)	Winstgevend groeien via partners en ecosystemen, p.49			

GRI Standaard	#	GRI informatie-item	Paginanummer(s), URL('s) en/of informatie	Weglating	Ext. audit
Corruptiebestrijding - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Gedrag en ethiek in de bedrijfscontext'					
GRI 103: Managementbenadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Compliance, p.100-101 - Hoogrelevante thema's, p.134		
	103-2	Managementbenadering en componenten	Compliance, p.100-101		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	Compliance, p.100-101		
GRI 205: Corruptiebestrijding 2016	Eigen indicator	Aantal zaken dat door de afdeling Investigations is onderzocht op overtreding van de policies/gedragscode	Compliance, p.101		✓
	Eigen indicator	Aantal klokkenluiders gevallen	Compliance, p.101		✓
Concurrentieverstorend gedrag - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Transparantie van tarieven en facturatie'					
GRI 103: Managementbenadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Compliance, p.100-101 - Hoogrelevante thema's, p.134 - Dialoog met de stakeholders, p.135		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Onze merken, p.10 - De interacties met onze klanten optimaliseren, p.45 - Sociaal verslag (S5: Verantwoorde marketing), p.147		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Regelgeving inzake kabel en breedband, p.104 - Sociaal verslag (S5: Verantwoorde marketing), p.147		
GRI 206: Concurrentieverstorend gedrag 2016	206-1	Wettelijke acties m.b.t. concurrentieverstorend gedrag, antitrust en monopoliepraktijken	Drie juridische acties m.b.t. concurrentieverstorend gedrag en inbreuken op de antitrust- en monopoliewetgeving Resultaten van juridische acties: niets te rapporteren		
Materialen - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Duurzaamheid, energie en circulaire economie'					
GRI 103: Managementbenadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62 - Hoogrelevante thema's, p.134 - Indirecte emissies van Proximus doorheen de waardeketen, p.64		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62 - Indirecte emissies van Proximus doorheen de waardeketen, p.64-65		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62 - Indirecte emissies van Proximus doorheen de waardeketen, p.64-65 - Milieuverslag (E3: Afval en materiaalverbruik), p.157-158		
GRI 301: Materialen 2016	301-3	Teruggenomen producten en verpakkingsmaterialen	Milieuverslag (E3: Afval en materiaalverbruik), p.157-158		
	Eigen indicator	Aantal opgeknapte modems en decoders	Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62		
	Eigen indicator	Aantal ingezamelde mobiele telefoons	Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62		
Energie - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Duurzaamheid, energie en circulaire economie'					
GRI 103: Managementbenadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62-63 - Hoogrelevante thema's, p.134		
	103-2	Managementbenadering en componenten	Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62-66		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62-66 - Milieuverslag (E1: Energie), p.150-151		
GRI 302: Energie 2016	302-1	Energieverbruik binnen de organisatie	Milieuverslag (E1: Energie), p.150-151		✓
	302-3	Energie-intensiteit	Milieuverslag (E1: Energie), p.150-151		✓
	302-4	Daling van het energieverbruik	Milieuverslag (E1: Energie), p.150-151		
	302-5	Daling van de energiebehoeften van producten en diensten	- Indirecte emissies van Proximus doorheen de waardeketen, p.64 - Milieuverslag (E3: Afval en materiaalverbruik), p.157-158		

GRI Standaard	#	GRI informatie-item	Paginnummer(s), URL('s) en/of informatie	Weglating	Ext. audit
Emissies - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Duurzaamheid, energie en circulaire economie'					
GRI 103: Managementbenadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62-63 - Hoogrelevante thema's, p.134		
	103-2	Managementbenadering en componenten	Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62-66		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62-66 - Milieuverslag (E2: Uitstoot), p.152-156		
GRI 305: Emissies 2016	305-1	Directe GHG-uitstoot (scope 1)	Milieuverslag (E2: Uitstoot), p.152-156		✓
	305-2	Indirecte GHG-uitstoot (scope 2)	Milieuverslag (E2: Uitstoot), p.152-156		✓
	305-3	Indirecte GHG-uitstoot (scope 3)	Milieuverslag (E2: Uitstoot), p.152-156		✓
	305-4	Intensiteit van GHG-uitstoot	Milieuverslag (E2: Uitstoot), p.152-156		✓
	305-5	Reductie van GHG-uitstoot	- Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62 - Milieuverslag (E2: Uitstoot), p.152-156		
Effluent en afval - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Duurzaamheid, energie en circulaire economie'					
GRI 103: Managementbenadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62 - Hoogrelevante thema's, p.134		
	103-2	Managementbenadering en componenten	Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62-66		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62-66 - Milieuverslag (E3: Afval en materiaalverbruik), p.157-158		
GRI 306: Effluent en afval 2020	306-1	Managementbenadering: afvalproductie en belangrijke afvalgerelateerde gevolgen	Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62-66		
	306-2	Managementbenadering: Beheer van significante afvalgerelateerde effecten	- Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62-66 - Milieuverslag (E3: Afval en materiaalverbruik), p.157-158		
	306-3	Geproduceerd afval	Milieuverslag (E3: Afval en materiaalverbruik), p.157-158		✓
	306-4	Niet-verwijderd afval	Milieuverslag (E3: Afval en materiaalverbruik), p.157-158		✓
Leveranciersevaluatie inzake milieu - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Duurzame bevoorradingsketen'					
GRI 103: Managementbenadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62-63 - Hoogrelevante thema's, p.134 - Dialoog met de stakeholders, p.137		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62-66 - Hoge ethische normen toepassen, p.102 - Dialoog met de stakeholders, p.137		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Ons waardecreatiemodel, p.13 - Dialoog met de stakeholders, p.137 - Milieuverslag (E4: Toeleveringsketen), p.159		
GRI 308: Leveranciers-evaluatie inzake milieu 2016	Eigen indicator	% van het totale aankoopbedrag waarvoor MVO- leveranciersscorecards werden opgemaakt - Proximus NV	Milieuverslag (E4: Toeleveringsketen), p.159		
	Eigen indicator	Ondertekende manifesten	Milieuverslag (E4: Toeleveringsketen), p.159		

GRI Standaard	#	GRI informatie-item	Paginnummer(s), URL('s) en/of informatie	Weglating	Ext. audit
Tewerkstelling - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Menselijk kapitaal en personeelsontwikkeling'					
GRI 103: Managementbenadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst, p.75 - Hoogrelevante thema's, p.134		
	103-2	Managementbenadering en componenten	Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst, p.75-80		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst, p.75-80 - Sociaal verslag (S1, S2), p.139-143		
GRI 401: Tewerkstelling 2016	401-1	Nieuwe aanwervingen en personeelsverloop	Sociaal verslag (S2), p.142-143		
	401-3	Ouderschapsverlof	Sociaal verslag (S2), p.142-143		
	Own indicator	Aantal werkzoekenden ondersteund door initiatieven van Proximus in België	Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62		✓
Opleiding en vorming - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Menselijk kapitaal en personeelsontwikkeling'					
GRI 103: Managementbenadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst, p.75 - Hoogrelevante thema's, p.134		
	103-2	Managementbenadering en componenten	Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst, p.75-80		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst, p.75-80 - Sociaal verslag (S3), p.144		
GRI 404: Opleiding en vorming 2016	404-1	Gemiddeld aantal uren opleiding per jaar per medewerker	Sociaal verslag (S3), p.144		
	404-2	Bijscholingsprogramma's en transitiebegeleidingsprogramma's voor medewerkers	Onze mensen en onze organisatie klaarstomen voor de toekomst, p.75-76		
	404-3	Percentage medewerkers dat een regelmatige evaluatie krijgt van hun prestaties en loopbaanontwikkeling	Evaluatie, ontwikkeling en loopbaancoaching zijn nauw verbonden met onze cultuur. Ons evaluatieproces focust op de sterke punten van elke medewerker en de verdere ontwikkeling van die sterke punten door middel van coaching en feedback. We zijn ervan overtuigd dat deze aanpak de medewerker ten goede komt. Een medewerker die zich ontwikkelt en evolueert zal des te beter presteren. Dit is uiteindelijk ook in het voordeel van Proximus want het helpt het bedrijf om opnieuw te groeien. Elke actieve medewerker wordt minstens twee keer per jaar geëvalueerd.		
Lokale gemeenschappen - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Connectiviteit en digitale inclusie'					
GRI 103: Managementbenadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62 - Hoogrelevante thema's, p.134		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Meer relevantie voor onze klanten (Residentiële klanten), p.50-52 - Bijdragen aan een digitale samenleving, p.67-69		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	Bijdragen aan een digitale samenleving, p.67-69		
GRI 413: Lokale gemeenschap 2016	Eigen indicator	Percentage van geteste toestellen toegankelijk voor minstens voor 5 categorieën van handicap	Gaan voor een groene en digitale samenleving, p.62		✓
Leveranciersevaluatie inzake sociale omstandigheden - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Duurzame bevoorradingsketen'					
GRI 103: Managementbenadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	- Hoogrelevante thema's, p.134 - Dialoog met de stakeholders, p.137		
	103-2	Managementbenadering en componenten	- Hoge ethische normen toepassen, p.102 - Dialoog met de stakeholders, p.137		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	- Ons waardecreatiemodel, p.13 - Dialoog met de stakeholders, p.137 - Milieuverlag (E4: Toeleveringsketen), p.159		
GRI 414: Leveranciers-evaluatie inzake sociale omstandigheden 2016	Eigen indicator	Aantal onsite-audits uitgevoerd in samenwerking met JAC	Milieuverlag (E4: Toeleveringsketen), p.159		

GRI Standaard	#	GRI informatie-item	Paginanummer(s), URL('s) en/of informatie	Weglating	Ext. audit
Gezondheid en veiligheid van de klant - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Kwaliteitsproducten en diensten'					
GRI 103: Management- benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	<ul style="list-style-type: none"> - Bijdragen aan de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de VN, p.14 - Mobiel netwerk en gezondheid, p.39 - Werken als een 'digital native' bedrijf, p.43 - Winstgevend groeien via partners en ecosystemen, p.49 - Hoogrelevante thema's, p.134" 		
	103-2	Managementbenadering en componenten	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiel netwerk en gezondheid, p.39 - De klanten staan centraal in onze aanpak, p.44-46 - Meer relevantie voor onze klanten, p.50-54 - Digitaal vertrouwen opbouwen, p.70-72 		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	<ul style="list-style-type: none"> - De klanten staan centraal in onze aanpak, p.44-46 - Meer relevantie voor onze klanten, p.50-54 - Digitaal vertrouwen opbouwen, p.70-72 		
GRI 416: Gezondheid en veiligheid van de klant 2016	Eigen indicator	MyProximus en Pickx app beoordelingen in Google Play en App Store	Werken als een 'digital native' bedrijf, p.43		
	Eigen indicator	Tevredenheid over internet-, tv- en mobiele producten	Werken als een 'digital native' bedrijf, p.43		
Privacy van de klant - Gelinkt met hoogrelevant thema 'Privacy en dataveiligheid'					
GRI 103: Management- benadering 2018	103-1	Toelichting en afbakening van het relevante thema	Hoogrelevante thema's, p.134		
	103-2	Managementbenadering en componenten	Digitaal vertrouwen opbouwen, p.70-72		
	103-3	Evaluatie van de managementbenadering	Digitaal vertrouwen opbouwen, p.70-72		
GRI 418: Privacy van de klant 2016	418-1	Gegronde klachten betreffende inbreuken op de privacy van de klant en verlies van klantgegevens	In 2020 werden door Proximus vier incidenten met persoonsgegevens gemeld aan de Belgische databeschermingsautoriteit.		

Geconsolideerde jaarrekening

Geconsolideerde jaarrekening

Opgesteld in overeenstemming met de Internationale Financiële Rapporteringsnormen voor de jaren eindigend per 31 december 2020 en 2019

Geconsolideerde balans	171
Geconsolideerde resultatenrekening	172
Geconsolideerde staat van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten (‘ totaalresultaat ’)	173
Geconsolideerd kasstroomoverzicht	174
Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen	176
Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening	177
Toelichting 1. Informatie betreffende de onderneming	177
Toelichting 2. Belangrijkste opname- en waarderingsregels	178
Toelichting 3. Goodwill	196
Toelichting 4. Immateriële vaste activa met bepaalde gebruiksduur	198
Toelichting 5. Materiële vaste activa	200
Toelichting 6. Leasing	201
Toelichting 7. Contractkosten	202
Toelichting 8. Deelnemingen in dochterondernemingen, gezamenlijke bedrijfsactiviteiten, joint ventures en geassocieerde ondernemingen	204
Toelichting 9. Andere deelnemingen	211
Toelichting 10. Winstbelasting	212
Toelichting 11. Activa en schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	214
Toelichting 12. Andere vaste activa	221
Toelichting 13. Voorraden	222
Toelichting 14. Handelsvorderingen en contractactiva	222
Toelichting 15. Andere vlottende activa	224
Toelichting 16. Beleggingen	225
Toelichting 17. Geldmiddelen en kasequivalenten	225
Toelichting 18. Eigen Vermogen	225
Toelichting 19. Rentedragende schulden	227
Toelichting 20. Voorzieningen	232
Toelichting 21. Andere langetermijnschulden	233
Toelichting 22. Andere kortetermijnschulden en contractverplichtingen	233
Toelichting 23. Netto-omzet	233
Toelichting 24. Andere bedrijfsopbrengsten	234
Toelichting 25. Kosten van aan omzet-gerelateerde materialen en diensten	234

Toelichting 26. Workforce kosten	235
Toelichting 27. Non-workforce kosten	235
Toelichting 28. Afschrijvingen	236
Toelichting 29. Netto financiële kosten	236
Toelichting 30. Winst per aandeel	237
Toelichting 31. Betaalde en voorgestelde dividenden	237
Toelichting 32. Bijkomende toelichtingen inzake financiële instrumenten	238
Toelichting 33. Informatie over verbonden partijen	249
Toelichting 34. Rechten, verbintenissen en voorwaardelijke verplichtingen	252
Toelichting 35. Op aandelen gebaseerde betalingen	256
Toelichting 36. Relatie met de commissaris	258
Toelichting 37. Segmentinformatie	258
Toelichting 38. Recent gepubliceerde IFRS-normen	261
Toelichting 39. Gebeurtenissen na balansdatum	261

Geconsolideerde balans

(in miljoen EUR)

ACTIVA	Toelichting	Per 31 december	
		2019	2020
VASTE ACTIVA		7.160	7.120
Goodwill	3	2.477	2.465
Immateriële vaste activa met beperkte levensduur	4	1.080	1.047
Materiële vaste activa	5	3.127	3.169
Met een gebruiksrecht overeenstemmende actief	6	307	285
Leasevorderingen		6	7
Contractkosten	7	113	108
Geassocieerde ondernemingen	8	2	0
Uitgestelde belastingvorderingen	10	16	12
Eigenvermogeninstrumenten	9	0	1
Andere vaste activa	12	31	24
VLOTTENDE ACTIVA		1.818	1.660
Voorraden	13	133	106
Handelsvorderingen	14	985	868
Leasevorderingen		3	4
Contractactiva	14	97	111
Terug te vorderen belastingen	10	139	119
Andere vlottende activa	15	134	139
Beleggingen	16	3	3
Geldmiddelen en kasequivalenten	17	323	310
TOTAAL ACTIVA		8.978	8.779
PASSIVA			
EIGEN VERMOGEN	18	2.998	3.026
Eigen vermogen toe te rekenen aan de aandeelhouders van de moeder	18	2.856	2.903
Minderheidsbelangen	18	142	123
LANGETERMIJNSCHULDEN		3.616	3.639
Rentedragende schulden	19	2.360	2.511
Leaseschulden	6	243	216
Schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	11	639	559
Voorzieningen	20	137	139
Uitgestelde belastingenschulden	10	110	115
Andere langetermijnschulden	21	127	99
KORTETERMIJNSCHULDEN		2.363	2.114
Rentedragende schulden	19	157	163
Leaseschulden	6	64	68
Schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	11	225	86
Handelsschulden		1.284	1.213
Contractverplichtingen	22	116	157
Belastingenschulden	10	28	11
Andere kortetermijnschulden	22	490	416
TOTAAL PASSIVA		8.978	8.779

Geconsolideerde resultatenrekening

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december		
	Toelichting	2019	2020
Netto omzet	23	5.638	5.443
Andere bedrijfsopbrengsten	24	59	38
Totale opbrengsten		5.697	5.481
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	25	-2.018	-1.901
Workforce kosten	26	-1.477	-1.128
Non-workforce kosten	27	-527	-530
Totale bedrijfskosten vóór afschrijvingen		-4.021	-3.559
Bedrijfswinst vóór afschrijvingen		1.676	1.922
Afschrijvingen	28	-1.120	-1.116
Bedrijfswinst		556	805
Financiële opbrengsten		16	8
Financiële kosten		-63	-56
Netto financiële kosten	29	-47	-48
Verlies van ondernemingen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode		-1	-1
Winst vóór belastingen		508	756
Belastingen	10	-116	-174
Nettowinst		392	582
Toe te rekenen aan:	18		
Aandeelhouders van de moedermaatschappij (aandeel van de groep)		373	564
Minderheidsbelangen		19	18
Gewone winst per aandeel (in EUR)	30	1,16	1,75
Verwaterde winst per aandeel (in EUR)	30	1,16	1,75
Gewogen gemiddeld aantal gewone uitstaande aandelen	30	322.918.006	322.752.015
Gewogen gemiddeld aantal gewone uitstaande aandelen voor verwaterde winst per aandeel	30	322.954.702	322.755.758

Geconsolideerde staat van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten ('totaalresultaat')

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december		
	Toelichting	2019	2020
Nettowinst		392	582
Niet-gerealiseerde resultaten:			
Items die zullen gereclassificeerd worden naar winst en verlies			
Wisselkoersverschillen uit omrekening van buitenlandse activiteiten		4	-22
Kasstroomafdekkingsinstrumenten			
Overdracht naar resultatenrekening voor de periode		-2	-2
Andere		1	-1
Totaal voor gerelateerde belastingeffecten		3	-24
Winstbelasting m.b.t. items die zullen gereclassificeerd worden		0	0
Items die zullen gereclassificeerd worden naar winst en verlies - na aftrek van belastingeffecten		4	-24
Items die niet zullen gereclassificeerd worden			
Herwaardering van toegezegdpensioenregelingen	11	-43	-19
Totaal voor gerelateerde belastingeffecten		-43	-19
Gerelateerde belastingeffecten			
Herwaardering van toegezegdpensioenregelingen		4	5
Winstbelasting m.b.t. items die niet zullen gereclassificeerd worden		4	5
Totaal van de posten die niet worden geherclassificeerd naar de winst-en-verliesrekening, na aftrek van de daarmee samenhangende belastingeffecten		-38	-15
Totaal van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten		358	543
Toe te rekenen aan:			
Aandeelhouders van de moedermaatschappij		336	536
Minderheidsbelangen		22	8

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december		
	Toelichting	2019	2020
Kasstroom uit operationele activiteiten			
Nettowinst		392	582
Aanpassingen voor:			
Afschrijvingen	4/5/6	1.120	1.116
Bijzondere waardevermindering op vaste en vlottende activa	3/4/5	3	0
Toename / (afname) van voorzieningen	20	-5	3
Uitgestelde belastingopbrengsten	10	22	14
Aandeel in het verlies van ondernemingen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode	8.3	1	1
Aanpassing aan financiële kosten		2	2
Winst uit de verkoop van geconsolideerde bedrijven en herwaardering van het voordien aangehouden belang	24	-4	0
Winst uit de verkoop van materiële vaste activa	24	-8	-3
Andere niet-kasbewegingen		-1	-1
Kasstroom uit operationele activiteiten vóór wijzigingen in het bedrijfskapitaal		1.522	1.715
Daling / (toename) van voorraden		-4	27
Daling van handelsvorderingen		50	123
Daling/toename van andere activa		-94	5
Daling van handelsschulden		-18	-68
Daling van andere schulden		-19	-50
Daling/toename van de nettoschuld voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvergoedingen	11	217	-238
Afname/(Toename) van het bedrijfskapitaal, netto van aanschaffingen en verkopen van filialen		133	-201
Nettokasstroom uit operationele activiteiten (1)		1.655	1.515
Geldmiddelen betaald voor aanschaffing van immateriële en materiële vaste activa	4/5	-1.091	-1.089
Geldmiddelen betaald voor aanschaffing van dochterondernemingen, na aftrek van verworven geldmiddelen		-3	-2
Geldmiddelen uit verkoop van materiële vaste activa en andere langetermijn activa		15	11
Nettokasstroom besteed in investeringsactiviteiten		-1.079	-1.081
Kasstroom vóór financieringsactiviteiten		576	434
Leasebetalingen exclusief betaalde intresten	6	-78	-82
Vrije kasstroom (2)		498	352

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december		
	Toelichting	2019	2020
Kasstroom uit financieringsactiviteiten andere dan leasebetalingen			
Dividenden uitgekeerd aan aandeelhouders	31	-486	-485
Dividenden aan en transacties met minderheidsbelangen	18.2	-60	-26
Netto verkoop van eigen aandelen		8	-5
Netto verkoop van geldbeleggingen		1	0
Afname van eigen vermogen (aandeel van de groep)		0	-1
Herwaarderingsreserve		-1	-2
Uitgifte van langetermijnschulden	19.3	99	150
Aflossing van langetermijnschulden	19.3	1	0
Uitgifte / (aflossing) van kortetermijnschulden	19.3	-76	6
Kasstroom gebruikt in financieringsactiviteiten andere dan leasebetalingen		-514	-363
Wisselkoersimpact		0	-2
Netto evolutie van geldmiddelen en kasequivalenten		-17	-13
Geldmiddelen en kasequivalenten op 1 januari		340	323
Geldmiddelen en kasequivalenten op het einde van de periode	17	323	310
(1) Nettokasstroom uit operationele activiteiten bevat de volgende kasbewegingen :			
Betaalde intresten		-40	-42
Ontvangen intresten		1	0
Betaalde belastingen		-191	-155
(2) Vrije kasstroom: kasstroom voor financieringsactiviteiten en na leasebetalingen			

Mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen

(in miljoen EUR)	Ge-plaatst kapitaal	Eigen aandelen (EA)	Wettelijke reserves	Eigenvermogeninstrumenten en afdekkings-reserve	Andere Herwaarderings-reserve	Omrekenings-verschillen	Vergoedingen in aandelen	Overgedragen winsten	Totaal eigen vermogen (aandeel van de groep)	Minderheidsbelangen	Totaal eigen vermogen
Saldo op 1 januari 2019	1.000	-427	100	6	-155	3	4	2.474	3.005	148	3.153
Totaal van niet-gerealiseerde inkomsten en kosten	0	0	0	-1	-39	2	0	373	336	22	358
Dividenden aan aandeelhouders (m.b.t. 2018)	0	0	0	0	0	0	0	-324	-324	0	-324
Interim dividenden aan aandeelhouders (m.b.t. 2019)	0	0	0	0	0	0	0	-162	-162	0	-162
Dividenden van dochterondernemingen aan minderheidsbelangen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-29	-29
Bedrijfscombinaties	0	0	0	0	0	0	0	-2	-2	2	0
Wijziging in het eigen vermogen	0	0	0	0	0	0	0	-6	-6	0	-6
Eigen aandelen											
Verkoop van eigen aandelen	0	3	0	0	0	0	0	2	5	0	5
Opties op aandelen											
Uitoefening van opties op aandelen	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Totaal transacties met aandeelhouders en minderheidsbelangen	0	6	0	0	0	0	0	-491	-485	-28	-513
Saldo op 31 december 2019	1.000	-421	100	6	-194	5	4	2.356	2.856	142	2.998
Totaal van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	0	0	0	-2	-14	-13	0	564	536	8	543
Dividenden aan aandeelhouders (m.b.t. 2019)	0	0	0	0	0	0	0	-323	-323	0	-323
Interim dividenden aan aandeelhouders (m.b.t. 2020)	0	0	0	0	0	0	0	-161	-161	0	-161
Dividenden van dochterondernemingen aan minderheidsbelangen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-26	-26
Eigen aandelen											
Aankoop van eigen aandelen	0	-3	0	0	0	0	0	-2	-5	0	-5
Totaal transacties met aandeelhouders en minderheidsbelangen	0	-3	0	0	0	0	0	-486	-489	-26	-515
Saldo op 31 december 2020	1.000	-423	100	4	-208	-8	3	2.434	2.903	123	3.026

Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Toelichting 1. Informatie betreffende de onderneming

De geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2020 werd goedgekeurd voor publicatie door de Raad van Bestuur van 25 februari 2021. 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 en gezamenlijke bedrijfsactiviteiten (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 Raad van Bestuur, de Chief Executive Officer en het Executief Comité evalueren de financiële prestaties en kennen de middelen toe volgens de klantgeoriënteerde organisatie die gestructureerd is rond de volgende te rapporteren operationele segmenten:

- **De Consumer Business Unit (CBU)** verkoopt spraakproducten en -diensten, internet en televisie, zowel op vaste als mobiele netwerken, aan residentiële klanten en aan kleine bedrijven, evenals ICT-oplossingen voornamelijk op de Belgische markt;
- **De Enterprise Business Unit (EBU)** verkoopt ICT- en telecomdiensten en -producten aan middelgrote en grote ondernemingen. Deze ICT-oplossingen, waaronder telefoondiensten, worden vooral gecommercialiseerd onder de merknamen Proximus en Telindus, zowel op de Belgische als de internationale markten;
- **Carrier & Wholesale Services (CWS)** verkoopt diensten aan andere telecom- en kabeloperatoren;
- **International Carrier Services (ICS)** is verantwoordelijk voor de internationale carrieractiviteiten;
- **Customer Unit Operations (CUO)** levert aanverwante klantendiensten. Dit segment wordt intern afzonderlijk gerapporteerd, maar de directe marge is voor externe verslaggevingsdoeleinden opgenomen in het Consumentensegment;
- **Andere Business Units** die intern afzonderlijk worden gerapporteerd, maar voor externe rapporteringsdoeleinden in één eenheid worden gecombineerd:
 - **De Network Unit (NBU exclusief CWS)** centraliseert alle netwerk en netwerk gerelateerde IT diensten en kosten en levert diensten aan CBU, EBU en CWS;
 - **Digitale Transformatie en IT (DTI):** leidt en transformeert de digitale front-end en digitale producten van Proximus en optimaliseert het IT- en volledige datalandschap van Proximus;
 - **Staff and Support (S&S)** verenigt alle horizontale functies (human resources, financiën, juridische dienst, strategie en bedrijfscommunicatie), interne diensten en real estate die de activiteiten van de Groep ondersteunen.

De bedrijfskosten van alle Business Units behalve ICS worden gecombineerd ten behoeve van de externe verslaglegging.

Het aantal medewerkers van de Groep (in voltijdse equivalenten) bedroeg 12.931 op 31 december 2019 en 11.423 op 31 december 2020.

Voor 2019 bestond het gemiddelde aantal personeelsleden van de Groep uit 159 kaderpersoneelsleden, 11.934 bedienden en 914 arbeiders. Voor 2020 bestond het gemiddelde aantal personeelsleden van de Groep uit 161 kaderpersoneelsleden, 10.667 bedienden en 716 arbeiders.

Toelichting 2. Belangrijkste opname- en waarderingsregels

Vorbereidingsbasis

De bijgevoegde geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2020 werd opgesteld in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards ("IFRS") zoals goedgekeurd voor toepassing binnen de Europese Unie. De Groep opteerde niet voor een vervroegde toepassing van enige IASB-normen of interpretaties.

Wijzigingen in opname- en waarderingsregels

De Groep anticipeert niet op de toepassing van normen en interpretaties. De toegepaste opname- en waarderingsregels zijn consistent met deze van vorige boekjaren behalve voor wat betreft de toepassing door de Groep van de nieuwe of herziene IFRS-normen of interpretaties zoals goedgekeurd voor toepassing door de Europese Unie en die verplicht zijn vanaf 1 januari 2020, en welke zijn:

Nieuwe standaarden en aanpassingen aan normen:

- Wijzigingen in verwijzingen naar het conceptueel raamwerk in IFRS-standaarden;
- Wijzigingen in IFRS 3 - Definitie van een bedrijf;
- Wijzigingen in IAS 1 en IAS 8 - Definitie van materieel;
- Wijzigingen in IFRS 9, IAS 39 en IFRS 7 - Rentebenchmark Hervormingsfase 1

De toepassing van deze nieuwe en gewijzigde standaarden heeft een beperkte impact op de jaarrekening van de Groep.

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.

Consolidatiebasis

In toelichting 8 is de lijst opgenomen van de dochterondernemingen, gezamenlijke bedrijfsactiviteiten, joint ventures en geassocieerde ondernemingen.

Dochterondernemingen zijn entiteiten waarover de Groep zeggenschap heeft. Er is zeggenschap wanneer de Groep macht heeft over de deelneming, blootgesteld is aan of rechten heeft op veranderlijke opbrengsten uit hoofde van zijn betrokkenheid bij de deelneming en over de mogelijkheid beschikt zijn macht te gebruiken om zijn opbrengsten te beïnvloeden.

Een dochteronderneming wordt opgenomen in de consolidatie vanaf de dag waarop zeggenschap wordt verworven over de dochteronderneming en eindigt wanneer de Groep zeggenschap verliest. Intra-groep-saldi en -verrichtingen en bijhorende niet-gerealiseerde winsten of verliezen tussen ondernemingen van de Groep worden volledig geëlimineerd. Indien nodig worden de opname- en waarderingsregels van de dochterondernemingen aangepast om ervoor te zorgen dat de geconsolideerde jaarrekening opgemaakt wordt volgens uniforme grondslagen.

Wijzigingen in het eigendomsbelang van de Groep in dochterondernemingen die niet leiden tot het verlies van zeggenschap in die dochterondernemingen worden verwerkt als eigenvermogenstransacties. Elk verschil tussen de reële waarde van de betaalde of

ontvangen vergoeding en de wijziging in de belangen zonder overheersend zeggenschap worden rechtstreeks in het eigenvermogen verwerkt en toegerekend aan de eigenaars van de onderneming.

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. Gezamenlijke zeggenschap is het contractueel afgesproken delen van de zeggenschap over een overeenkomst, waarvan slechts sprake is wanneer besluiten over de relevante activiteiten unanieme instemming vereisen van de partijen die de zeggenschap delen. 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 deelnemer is in een gezamenlijke bedrijfsactiviteit erkent de Groep zijn aandeel in de activa en verplichtingen op basis van zijn eigendomsbelang, zijn opbrengsten uit de verkoop van zijn aandeel in de productie van de gezamenlijke bedrijfsactiviteit; zijn aandeel in de opbrengsten uit de verkoop van de productie door de gezamenlijke bedrijfsactiviteit; en zijn lasten, met inbegrip van zijn aandeel in eventuele gezamenlijk aangegane lasten.

Een joint venture is een gezamenlijke overeenkomst waarbij de partijen die gezamenlijk zeggenschap over de overeenkomst hebben, rechten hebben op de netto activa van de overeenkomst.

Gezamenlijke zeggenschap is het contractueel afgesproken delen van de zeggenschap over een overeenkomst, waarvan slechts sprake is wanneer besluiten over de relevante activiteiten unanieme instemming vereisen van de partijen die de zeggenschap delen. Joint ventures worden opgenomen in deze geconsolideerde jaarrekeningen volgens de vermogensmutatiemethode.

Geassocieerde ondernemingen zijn ondernemingen waarover de Groep een invloed van betekenis heeft, meer bepaald deelnemingen waarin Proximus de macht heeft om deel te nemen (geen zeggenschap) aan de financiële en operationele beleidsbeslissingen. Deze deelnemingen worden ook opgenomen volgens de vermogensmutatiemethode. Volgens die methode worden de investeringen in geassocieerde deelnemingen of joint ventures aanvankelijk erkend tegen verkrijgingsprijs en vervolgens aangepast voor het aandeel van de Groep in de winst of het verlies of andere niet-gerealiseerde resultaten van de geassocieerde deelneming of de joint venture, en dit vanaf de aanschaffingsdatum. Deze investeringen en het vermogensaandeel van de resultaten voor de periode zijn respectievelijk weergegeven in de balans en de resultatenrekening als deelnemingen in geassocieerde ondernemingen en joint ventures en als aandeel in de resultaten van geassocieerde ondernemingen en joint ventures.

De groep beëindigt de toepassing van de vermogensmutatiemethode op het ogenblik dat een investering geen geassocieerde onderneming of joint venture meer is, of wanneer de investering wordt opgenomen als aangehouden voor verkoop. Wanneer de Groep een belang blijft aanhouden in de vroegere geassocieerde onderneming of joint venture is het belang een financieel actief. De Groep waardeert het overblijvende belang aan reële waarde op die datum en de reële waarde wordt beschouwd als de reële waarde bij initiële erkenning in overeenstemming met IFRS 9. Het verschil tussen enerzijds de boekwaarde van de geassocieerde deelneming of joint venture op de datum waarop de toepassing van de vermogensmutatiemethode wordt beëindigd en anderzijds de reële waarde van een eventueel aangehouden belang en eventuele opbrengsten uit de vervreemding van een deel van het belang in de geassocieerde deelneming of joint venture wordt opgenomen in de bepaling van de winst of het verlies bij afstoting van de geassocieerde deelneming of joint venture.

De Groep blijft de vermogensmutatiemethode toepassen wanneer een investering in een geassocieerde onderneming een joint venture wordt of wanneer een investering in een joint venture een investering in een geassocieerde onderneming wordt. In dergelijk geval van wijziging in eigendomsbelang gebeurt er geen herberekening aan reële waarde.

Bedrijfscombinaties

Verwerving van bedrijven wordt verwerkt volgens de overnamemethode. De overgedragen vergoeding wordt gewaardeerd tegen reële waarde, die berekend wordt als de som van de reële waarden van de overgedragen activa op overnamedatum, de aangegane verplichtingen jegens voormalige eigenaars van de overgenomen partij en de door de overnemende partij uitgegeven aandelenbelangen in ruil voor zeggenschap over de overgenomen partij. De aan de overname gerelateerde kosten worden erkend in de

resultatenrekening wanneer ze zich voordoen. Op overnamedatum worden de verworven identificeerbare activa en overgenomen verplichtingen gewaardeerd aan hun reële waarde op die datum, en deze inclusief de reële waardering van de niet-erkende activa en verplichtingen in de balans van de overgenomen partij welke hoofdzakelijk klantenbestanden en merknamen omvatten.

Belangen zonder overheersende zeggenschap ('minderheidsbelangen') kunnen initieel gewaardeerd worden tegen reële waarde of tegen het evenredige deel in de identificeerbare netto-activa van de overgenomen partij. De keuze van het waarderingsprincipe wordt transactie per transactie bepaald.

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 belangrijkste gevolgen van Covid-19 voor de Proximus Groep worden toegelicht in de hoofdstukken "Bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management" en "Risicobeheer" van het Geconsolideerd Jaarverslag. Proximus heeft opnieuw geëvalueerd in welke mate, naast andere feiten, de hoge mate van onzekerheid en eventuele plotse veranderingen in de economische vooruitzichten op korte termijn naar verwachting zullen leiden tot gevolgen voor de Groep. Zij concludeerde dat COVID-19 een beperkte impact heeft op de hieronder vermelde significante beoordelingen en ramingen en dat in het kader van deze oefening geen nieuwe beoordelingen en ramingen werden geïdentificeerd.

Kritische beoordelingen bij het toepassen van de waarderingsregels van de Groep

Hieronder volgen de kritische beoordelingen die de bestuurders hebben gemaakt, naast de schattingen (die hieronder afzonderlijk worden gepresenteerd), bij de toepassing van de grondslagen voor financiële verslaggeving van de Groep en die het meest significant effect hebben op de bedragen die in de jaarrekening zijn opgenomen.

Opbrengsterkenning volgens IFRS 15

In IFRS 15 wordt de transactieprijs toegewezen aan de aan de klant geleverde goederen of diensten op basis van de relatieve opzichzelfstaande verkoopprijs. Beoordeling is vereist bij het bepalen van deze opzichzelfstaande verkoopprijs en de transactieprijs rekening houdend met de contractduur.

- **Bepaling van de contractduur**

Bij de bepaling van de contractduur heeft de Groep rekening gehouden met de contractuele periode waarin de partijen in het contract afdwingbare rechten en verplichtingen hebben. Een contract heeft een duur wanneer het een substantiële beëindigingsvergoeding bevat. De duur loopt tot de beëindigingsvergoeding niet meer verschuldigd is. Indien er geen materiële beëindigingsclausule is, heeft de Groep geconcludeerd dat het contract geen duur heeft (d.w.z. contracten van onbepaalde duur).

- **Bepalen van de opzichzelfstaande verkoopprijs**

In situaties waarin de opzichzelfstaande verkoopprijs niet direct waarneembaar is, beoordeelt de Groep deze aan de hand van alle informatie (met inbegrip van de marktomstandigheden, Proximus-specifieke factoren en informatie over de klant of klantengroep) die redelijkerwijs voor hem beschikbaar is. Deze situatie doet zich voornamelijk voor in de context van gecombineerde offertes met gesubsidieerde toestellen, waarvoor een cost plus-methode wordt toegepast op één van de componenten. Kortingen die worden toegekend omdat een klant een contract heeft afgesloten, worden toegewezen aan alle prestatieverplichtingen die aanleiding geven tot het toekennen van de korting.

- **Identificatie van de prestatieverplichtingen**

De identificatie van de prestatieverplichtingen vereist beoordeling en een grondig begrip van de beloftes opgenomen in het contract en de samenhang tussen deze beloftes.

Leaseovereenkomsten onder IFRS 16

- **Bepalen of een contract een leaseovereenkomst bevat**

IFRS 16 definieert een lease als een contract of deel van een contract dat in ruil voor een vergoeding het recht verleent gedurende een bepaalde periode de zeggenschap over het gebruik van een geïdentificeerd actief uit te oefenen.

Voor sommige contracten is een aanzienlijke mate van beoordeling nodig om te bepalen of een contract het recht geeft een actief te gebruiken dan wel of het een contract is voor een dienst die met behulp van dat actief wordt verleend.

- **De leaseperiode**

Wanneer de Groep als lessee optreedt bestaat de leaseperiode uit de niet-opzegbare periode van de leaseovereenkomst, samen met de perioden die onder een optie tot verlenging van de leaseovereenkomst vallen indien het redelijk zeker is dat de Groep deze optie zal uitoefenen en de perioden die onder de optie tot beëindiging van de leaseovereenkomst vallen indien het redelijk zeker is dat de Groep deze optie niet zal uitoefenen.

Bij het beoordelen of het redelijk zeker is dat deze opties al dan niet zullen worden uitgeoefend, is een beoordeling vereist, welke rekening houdt met alle feiten en omstandigheden die een economische incentive vormen om een verlengings- of beëindigingsoptie uit te oefenen. De beoordeling wordt herzien als zich een belangrijke gebeurtenis of een belangrijke wijziging in de omstandigheden voordoet die van invloed is op deze beoordeling.

Functionele valuta van de entiteiten van de Groep.

De individuele jaarrekening van iedere entiteit binnen de Groep worden opgemaakt in de valuta van de voornaamste economische omgeving waarin de entiteit actief is. Managementbeoordeling is nodig om te bepalen welke functionele valuta het meest getrouw de economische effecten weergeeft van de onderliggende transacties, gebeurtenissen en voorwaarden. Volgens het huidige oordeel van het management is de US dollar de functionele valuta van Telesign, de Amerikaanse 100% dochteronderneming van Belgacom International Carrier Services NV/SA.

Zeggenschap over BICS

Zoals beschreven in toelichting 8 is BICS een dochteronderneming van de Groep via het aangehouden belang van 57,6% van de aandelen en 57,6% van de stemrechten.

De aandeelhoudersovereenkomst van BICS voorziet in besluitvormingsregels en een "deadlock" procedure van kracht vanaf 1 januari 2010. Deze regels en procedures deden de Groep in het verleden besluiten dat het zeggenschap had over BICS. Deze conclusie blijft geldig onder toepassing van IFRS 10 "De geconsolideerde jaarrekening" (effectief op 1 januari 2014), zelfs rekening houdend met potentiële belemmeringen voor het uitoefenen van zeggenschap over BICS.

Winstbelastingen

Op 11 januari 2016 kondigde de Europese Commissie zijn beslissing aan dat de Belgische rulings, toegestaan aan multinationals inzake "Excess Profit", als illegale staatssteun worden beschouwd. BICS heeft dergelijke rulling toegepast voor de periode 2010-2014. BICS heeft de terugvorderingsaanslag van de vermeende staatssteun betaald.

Bovendien hebben BICS en de Belgische staat beroep aangetekend voor het Europees Gerecht tegen de beslissing van de Europese Commissie. Het Gerecht van de EU heeft in zijn arrest van 14 februari 2019 de Belgische Staat in het gelijk gesteld tegen de Europese Commissie op grond van het argument dat er geen sprake is van een "staatssteunregeling". De Europese Commissie heeft op 24 april 2019 beroep aangetekend bij het Europese Hof van Justitie (EHJ) tegen deze beslissing. Daarnaast heeft de Europese Commissie op 16 september 2019 een afzonderlijk, diepgaand onderzoek ingesteld naar 39 excess profit rulings inclusief de excess profit rulling toegekend aan BICS. De individuele besluiten tot inleiding van de procedure werden uiteindelijk op 31 augustus 2020 bekendgemaakt. BICS diende haar opmerkingen bij de Commissie in op 29 september 2020. Het management meent dat de positie zoals opgenomen in deze jaarrekening de beste schatting weergeeft van het verwachte finale resultaat.

Schattingonzekerheden

Claims en voorwaardelijke verplichtingen (zie toelichting 34)

Voor claims en voorwaardelijke verplichtingen is beoordeling vereist over het bestaan van een verplichting die het gevolg is van een gebeurtenis uit het verleden, het bepalen van de waarschijnlijkheid van een economische uitstroom, en van het kwantificeren van deze waarschijnlijke uitstroom van economische middelen. Deze inschatting wordt herzien wanneer nieuwe informatie beschikbaar is en met behulp van advies van externe experts.

Realiseerbare waarde van kasstroom genererende eenheden met goodwill

In toelichting 3 (Goodwill) worden de belangrijkste veronderstellingen besproken die gebruikt zijn bij het testen op bijzondere waardeverminderingen, voor het bepalen van de realiseerbare waarde van de kasstroom genererende eenheden met goodwill.

Actuariële veronderstellingen betreffende de waardering van de verplichtingen voor personeelsbeloningen en fondsbeleggingen

De Groep heeft verschillende personeelsbeloningsplannen zoals pensioenplannen, andere plannen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen. In toelichting 11 (Activa en schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen) worden de belangrijkste veronderstellingen besproken die gebruikt zijn bij de waardering van de verplichting, de fondsbeleggingen en de netto kost over de periode.

Omrekening van vreemde valuta

Transacties in vreemde valuta worden erkend in de functionele munt bij initiële opname, omgerekend aan de wisselkoers die geldt op de transactiedatum. Monetaire activa en passiva uitgedrukt in vreemde munt worden op balansdatum in de functionele valuta van de entiteit omgerekend aan de slotkoers van die dag. Netto wisselkoersverschillen bij de omrekening van monetaire activa en passiva worden in het resultaat opgenomen onder "andere bedrijfskosten" in de periode waarin ze zich voordoen.

Buitenlandse activiteiten

Sommige buitenlandse dochterondernemingen werkzaam in niet euro landen worden beschouwd als buitenlandse activiteiten die integraal deel uitmaken van de activiteiten van de rapporterende onderneming. Hierbij worden de monetaire activa en passiva op balansdatum omgerekend tegen de slotkoers; niet-monetaire activa en passiva worden omgerekend tegen de historische koers, uitgezonderd niet-monetaire activa die in de lokale munt aan reële waarde gewaardeerd zijn. Deze laatste worden omgerekend aan de wisselkoers op het moment dat de reële waarde bepaald werd.

De opbrengsten en kosten van deze entiteiten worden omgerekend tegen de gemiddelde koers. De resulterende wisselkoersverschillen worden in het resultaat opgenomen onder "non workforce kosten" in de periode waarin ze zich voordoen.

Voor andere buitenlandse dochterondernemingen werkzaam in niet eurolanden, worden de activa en de passiva op balansdatum omgerekend tegen de slotkoers. De opbrengsten en kosten van deze entiteiten worden omgerekend tegen de gemiddelde koers. De resulterende wisselkoersverschillen worden rechtstreeks in een afzonderlijke component van het eigen vermogen geboekt. Bij de verkoop van dergelijke entiteit wordt het cumulatieve bedrag dat in het eigen vermogen genomen werd en betrekking heeft op deze specifieke buitenlandse operatie in resultaat genomen.

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 resultatenrekening.

Wanneer de netto reële waarde, na herbeoordeling van de identificeerbare activa, verplichtingen en voorwaardelijke verplichtingen verworven in een bedrijfscombinatie, de som van de overgedragen vergoeding, het bedrag van enig minderheidsbelang, en de reële waarde van het voorheen aangehouden aandelenbelang overtreft, wordt deze meerwaarde onmiddellijk erkend in de resultatenrekening als winst uit een 'voordelige koop'.

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 aankooprijstoeuwijzingsperiode 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 resultatenrekening opgenomen.

Aankoopkosten worden in kosten opgenomen en belangen zonder overheersende zeggenschap ('minderheidsbelangen') worden berekend op overnamedatum, ofwel aan hun reële waarde, ofwel aan hun proportioneel deel in de identificeerbare activa en schulden van de overgenomen partij, en dit op een transactie-per-transactie basis.

Goodwill wordt gewaardeerd tegen kostprijs en wordt niet afgeschreven maar jaarlijks getest op bijzondere waardeverminderingen op het niveau van de kasstroomgenererende eenheid alsook telkens wanneer er een aanwijzing is dat de kasstroomgenererende eenheid aan wie de goodwill werd toegewezen een bijzondere waardevermindering zou kunnen hebben ondergaan. Een erkend bijzondere waardeverminderingverlies op goodwill wordt nooit teruggenomen in de volgende periodes, zelfs indien er aanwijzingen zijn dat de bijzondere waardevermindering niet langer bestaat of verminderd zou kunnen zijn.

Goodwill wordt uitgedrukt in de valuta van de dochteronderneming waarop deze betrekking heeft en wordt omgerekend naar EUR aan slotkoers.

Immateriële vaste activa met bepaalde gebruiksduur

De immateriële vaste activa bestaan hoofdzakelijk uit de Global System for Mobile Communications ("GSM")-licentie, de Universal Mobile Telecommunications Systems ("UMTS")-licentie, 4G-licenties, merknamen, patenten en klantenbestanden verworven via bedrijfscombinaties, intern ontwikkelde software en andere immateriële vaste activa zoals voetbalrechten, uitzendrechten en extern ontwikkelde software.

De Groep activeert bepaalde uitgaven gemaakt met betrekking tot de ontwikkeling of de aankoop van software voor intern gebruik indien zij identificeerbaar zijn, indien de Groep zeggenschap heeft over de activa en indien de toekomstige economische voordelen waarschijnlijk zijn. De geactiveerde kosten voor software zijn opgenomen als intern gegenereerde en andere immateriële vaste activa en worden afgeschreven over drie tot vijf jaar.

De waarderingsregels van Proximus voorzien dat de uitzendrechten van sportseizoenen worden gekapitaliseerd als immateriële activa bij het begin van elk nieuw seizoen, aangezien op dat moment de licentie beschikbaar wordt voor uitzending in de ether. Toekomstige betalingsverplichtingen met betrekking tot toekomstige seizoenen worden in de toelichting vermeld als contractuele verplichtingen (zie toelichting 34). De onderneming blijft de desbetreffende boekhoudkundige regels en richtlijnen opvolgen in dit domein waarvoor er beperkte gezaghebbende literatuur bestaat.

Immateriële vaste activa met een bepaalde gebruiksduur die afzonderlijk zijn verworven worden bij de eerste opname gewaardeerd tegen kostprijs. Alleen het vaste deel van de vergoeding wordt geactiveerd, behalve voor immateriële activa tegen een in de tijd wijzigende prijsstructuur. Voor deze activa wordt zowel de vaste als de geschatte variabele vergoeding geactiveerd op de overnamedatum. Wanneer vervolgens de boekwaarde van de financiële schuld herberekend wordt, wordt de kostprijs van het actief aangepast. De kostprijs van immateriële vaste activa verworven bij een bedrijfscombinatie is de reële waarde op overnamedatum.

Immateriële vaste activa met een bepaalde gebruiksduur worden gewaardeerd tegen kostprijs verminderd met gecumuleerde afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De restwaarde van zulke immateriële vaste activa wordt verondersteld nul te zijn.

Merkmamen en klantenbestanden verworven in bedrijfscombinaties worden lineair afgeschreven over hun geraamde gebruiksduur (3 tot 20 jaar). Behalve wanneer het gebruik van een actief beperkt is in tijd, om contractuele redenen of gegeven het verwachte gebruik door het management, wordt de gebruiksduur bepaald op aanschaffingsdatum, op individuele basis per actief, zodanig dat de verwachte gecumuleerde geactualiseerde kasstromen die door het actief in kwestie gegenereerd worden gedurende zijn gebruiksduur, ongeveer 90% vertegenwoordigen van de totaal verwachte gecumuleerde geactualiseerde kasstromen.

GSM-, UMTS- en 4G licenties, andere immateriële vaste activa en intern gegeneerde activa met beperkte gebruiksduur worden lineair afgeschreven over hun geraamde gebruiksduur. De afschrijving begint zodra het immaterieel vast actief beschikbaar is voor beoogd gebruik. De gebruiksduur van licenties zijn vastgelegd bij Koninklijk Besluit en variëren van 5 tot 20 jaar.

De gebruiksduur werd als volgt bepaald:

	Gebruiksduur (jaren)
GSM, UMTS, 4G en andere netwerklicenties	volgens licentieduur
GSM (2G)	5 tot 6
UMTS (3G)	16
LTE (4G)	15
800 Mhz (4G)	20
Via een bedrijfscombinatie verworven merkmamen, klantenbestanden, patenten en software	3 tot 20
Software	5
Uitzendrechten voor sportseizoenen	Over de duur van het seizoen
Gebruiksrechten en andere uitzendrechten	Over de contractduur (meestal van 2 tot 5)

De afschrijvingsperiode en de afschrijvingsmethode voor immateriële vaste activa met een bepaalde gebruiksduur worden minstens aan het einde van elk boekjaar herzien. Veranderingen in de voorziene gebruiksduur of in het voorziene patroon van toekomstige economische voordelen vervat in het actief, worden verrekend door de afschrijvingsperiode en afschrijvingsmethode te veranderen. Deze worden behandeld als wijzigingen van de boekhoudkundige schattingen.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa, inclusief aan derden verhuurde activa als operationele lease, 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 resultatenrekening van het jaar waarin het actief niet langer wordt opgenomen.

De afschrijving van een actief start zodra het klaar is voor zijn beoogd gebruik. De afschrijvingen worden lineair berekend over de geraamde gebruiksduur van het actief.

De gebruiksduur wordt als volgt bepaald:

	Gebruiksduur (jaren)
Terreinen en gebouwen	
Terreinen	onbeperkt
Gebouwen en uitrustingen in gebouwen	22 tot 33
Faciliteiten in gebouwen	3 tot 10
Werken in gehuurde gebouwen en reclame uitrustingen	3 tot 10
Technische en netwerkuitrustingen	
Kabels en buizen	15 tot 20
Centrales	8 tot 10
Transmissie	6 tot 8
Radio Toegang Network	6 tot 7
Mobiele sites en uitrusting voor faciliteiten in sites	5 tot 10
Uitrustingen geïnstalleerd in de gebouwen van de klant	2 tot 8
Data en andere netwerkuitrustingen	2 tot 15
Meubilair en voertuigen	
Meubilair en kantooruitrusting	3 tot 10
Voertuigen	5 tot 10

De restwaarden, gebruiksduur en afschrijvingsmethoden van activa worden aan het eind van elk boekjaar herzien en aangepast indien nodig.

Kosten van verkochte materialen en diensten, workforce- en non-workforcekosten worden weergegeven in de resultatenrekening na aftrek van de werkzaamheden uitgevoerd en geactiveerd door de onderneming voor de uitbouw van materiële vaste activa.

Financieringskosten worden geactiveerd indien zij rechtstreeks toe te rekenen zijn aan de verwerving, bouw of productie van een in aanmerking komend actief.

Contractkosten

Contractkosten die in aanmerking komen voor activering als bijkomende kosten voor het verkrijgen van een contract, omvatten commissie betaald aan dealers met betrekking tot post-paid contracten. Contractkosten worden opgenomen als langtermijnactiva, gezien de economische voordelen verbonden aan deze activa naar verwachting in de periode langer dan twaalf maanden zullen worden ontvangen.

Contractkosten met betrekking tot post-paid contracten worden systematisch uitgesteld 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 gebruikte een portfolio-methode voor de verwerking van de contractkosten. Contractkosten voor het CBU segment worden overgedragen over drie jaar en voor het EBU segment over 5 jaar.

Alle andere commissies worden in kosten genomen op het moment dat ze worden gemaakt.

Bijzondere waardeverminderingen van niet-financiële activa

De Groep onderzoekt op iedere balansdatum of de niet-financiële activa geen tekenen van bijzondere waardevermindering vertonen.

De Groep vergelijkt minstens één keer per jaar de boekwaarde met de geschatte realiseerbare waarde van immateriële vaste activa in aanbouw en kasstroom genererende eenheden die goodwill omvatten. De Groep voert deze jaarlijkse bijzondere waardeverminderingstest uit tijdens het vierde kwartaal van het jaar.

Er wordt een bijzondere waardevermindering erkend wanneer de boekwaarde van een actief of kasstroomgenererende eenheid de geraamde realiseerbare waarde overschrijdt. De realiseerbare waarde van een actief is de hoogste waarde tussen de reële waarde van een actief of een kasstroomgenererende eenheid na aftrek van de verkoopkosten en de bedrijfswaarde voor de Groep.

Bij de bepaling van de bedrijfswaarde worden de geschatte toekomstige kasstromen geactualiseerd, waarbij een disconteringsvoet vóór belasting wordt toegepast die rekening houdt met de huidige marktbeoordelingen van de tijdwaarde van geld en de specifieke risico's van het actief of de kasstroomgenererende eenheid.

Bijzondere waardeverminderingen op goodwill, immateriële vaste activa en materiële vaste activa worden opgenomen in de bedrijfskosten. Op iedere balansdatum wordt beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een voorheen opgenomen bijzondere waardevermindering niet langer bestaat of is afgenomen. Indien een dergelijke aanwijzing bestaat, wordt de realiseerbare waarde geschat. Een voorheen erkende bijzondere waardevermindering wordt slechts teruggenomen indien er een wijziging is opgetreden in de schattingen die worden gebruikt ter bepaling van de realiseerbare waarde van het actief sinds de laatste bijzondere waardevermindering werd erkend. Indien dit het geval is worden de bijzondere waardeverminderingen op activa andere dan goodwill teruggenomen teneinde de boekwaarde van het actief te verhogen naar de realiseerbare waarde. Dit verhoogde bedrag kan niet hoger zijn dan de boekwaarde die zou zijn gekomen (na aftrek van afschrijvingen) indien in voorgaande jaren geen bijzondere waardevermindering voor het actief zou zijn opgenomen. Deze terugname wordt erkend als bedrijfskosten in de resultatenrekening.

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 resultatenrekening tenzij ze betrekking hebben op elementen die rechtstreeks erkend worden in het eigen vermogen; in dit geval zal de belastingsimpact ook rechtstreeks erkend worden in het eigen vermogen.

Pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen

De Groep beheert verschillende toegezegdpensioenregelingen waarvoor bijdragen worden gestort in afzonderlijk beheerde fondsen. De Groep is eveneens overeengekomen om bijkomende vergoedingen na uitdiensttreding uit te keren aan bepaalde personeelsleden. De kost voor het verstrekken van de beloningen voorzien in de plannen wordt voor elk plan afzonderlijk bepaald gebruikmakend van de actuariële 'Projected Unit Credit'-waarderingsmethode. De actuariële winsten en verliezen worden opgenomen via gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten (eigen vermogen). Pensioenkosten van verstreken diensttijd en winst of verlies op regelingen worden erkend in de resultatenrekening wanneer ze zich voordoen.

Bij het toepassen van de herziene IAS 19 norm heeft de Groep beslist om de periodieke kost te presenteren als operationele en financiële activiteit voor hun respectievelijke componenten.

De Groep beheert ook verschillende toegezegdbijdrageregelingen. Voor plannen met een gewaarborgd minimumrendement heeft het management, de "Projected Unit Credit" waarderingsmethode toegepast.

De gebruikte disconteringsvoet voor het berekenen van de huidige waarde van de regelingen weerspiegelt het rendement van hoogwaardige ondernemingsobligaties. Om de onderfinanciering te bepalen wordt de vergelijking gemaakt met de fondsbeleggingen.

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 het beëindigingsplan gecommuniceerd heeft aan de betrokken personeelsleden en indien het plan beantwoordt aan specifieke criteria.

Voordelen, verleend onder voorwaarde van het verderzetten van het dienstverband zijn geen beëindigingsvoordelen maar zijn langetermijnpersoneelsbeloningen. De schuld voor deze voordelen wordt erkend over de duur van de toekomstige prestaties.

De actuariële winsten en verliezen op de schulden voor herstructureringsprogramma's worden in de resultatenrekening opgenomen wanneer ze zich voordoen.

Korte- en langetermijnvoordelen voor personeelsleden

De kost van alle korte- en langetermijnvoordelen voor personeelsleden, zoals lonen en salarissen, betaald verlof, bonussen, medische interventies en andere worden opgenomen gedurende de periode waarin het personeelslid de desbetreffende dienst verleent. De Groep neemt deze kosten enkel op indien zij wettelijk of feitelijk verplicht is om een dergelijke betaling te doen en indien er een betrouwbare raming van de schuld kan worden gemaakt.

Financiële instrumenten

Classificatie

De Groep presenteert de financiële activa in volgende categorieën:

- reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in winst of verlies ("FVTPL"); of
- reële waarde met verwerking van waardeverminderingen in het totaalresultaat ("FVOCI"); of
- afgeschreven kostprijs.

De Groep presenteert de financiële verplichtingen in volgende categorieën:

- reële waarde met verwerking in winst of verlies ("FVTPL"); of
- afgeschreven kostprijs.

Financiële activa

De Groep bepaalt de classificatie van de financiële activa op het moment van initiële erkenning. Deze classificatie is gedreven door het business model van de Groep voor het beheren van financiële activa ('aangehouden om te ontvangen', 'aangehouden om te ontvangen en te verkopen' en 'andere') en de contractuele cash flow karakteristieken (kasstromen die uitsluitend aflossingen en rentebetalingen op het uitstaande hoofdsombedrag betreffen ("SPPI" test).

Indien een niet-eigenvermogen financieel actief niet voldoet aan de SPPI test, classificeert de Groep het tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst-en-verliesrekening (FVTPL).

Als het de SPPI-test doorstaat, wordt het geclassificeerd tegen afgeschreven kostprijs als aan de 'hold to collect' business modeltest is voldaan, of tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in het totaalresultaat (FVTOCI) als aan de 'hold to collect and sell' business modeltest is voldaan.

Voor andere financiële activa dan belangen in dochterondernemingen, geassocieerde deelnemingen en joint ventures maakt de Groep bij de eerste opname een onherroepelijke keuze (per instrument) om ze aan te wijzen als FVTOCI of FVTPL.

Eigenvermogensinstrumenten aangehouden voor handelsdoeleinden worden steeds toegewezen als FVTPL.

Financiële verplichtingen

Financiële verplichtingen worden opgenomen aan afgeschreven kostprijs tenzij deze dienen opgenomen te worden als FVTPL (zoals instrumenten aangehouden voor handelsdoeleinden of derivaten) of wanneer de groep ervoor heeft gekozen om ze te presenteren als FVTPL.

Waardering

• Financiële activa aan FVTOCI

Investeringen 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 andere dan derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden. Derivaten worden gewaardeerd aan FVTPL.

Te verwachten kredietverliezen

De groep past het toekomstgerichte verwachte kredietverliesmodel (ECL model) toe.

Het ECL model houdt rekening met alle verliezen die het gevolg zijn van alle mogelijke gevallen van wanbetalingen gedurende de verwachte looptijd van het financieel instrument (verwachte kredietverliezen gedurende de looptijd van het instrument) of die het

gevolg zijn van mogelijke gevallen van wanbetaling gedurende de komende 12 maanden (verwachte kredietverliezen over 12 maanden) afhankelijk van de vraag of het kredietrisico van het financieel actief sinds de eerste opname aanzienlijk is toegenomen (het algemeen ECL model).

Proximus 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 meet de Groep de voorziening voor deze activa.

De Groep heeft beperkte handelsvorderingen met een financieringscomponent. De Groep past een vereenvoudigde methode toe en meet de voorziening voor verliezen op handelsvorderingen, ongeacht of ze individueel of collectief worden beoordeeld, op basis van alle redelijke en gefundeerde informatie met inbegrip van toekomstgerichte informatie.

Voor CBU en EBU klantenvorderingen is de betalingsachterstand ten opzichte van de contractuele vervaldagen en de status van de gerechtelijke stappen die zijn ondernomen om de verschuldigde vorderingen te innen, de belangrijkste informatie die in aanmerking wordt genomen om te beoordelen of het kredietrisico aanzienlijk is toegenomen sinds de eerste opname. Er wordt een provisiematrix gebruikt.

Voor het ICS segment houdt de Groep rekening met de ervaringen uit het verleden en met redelijke en onderbouwde informatie over de verwachtingen voor de toekomst om voorzieningspercentages op individuele basis vast te stellen.

In het bijzonder worden volgende indicatoren in overweging genomen:

- Bestaande of verwachte significante verslechtering van de credit rating (extern of intern) van klanten;
- significante verslechtering van het landenrisico (waarin de klant actief is);
- bestaande of verwachte negatieve wijzigingen in de business, financieel of economische condities dewelke een significante invloed zouden hebben op de mogelijkheid van de klant om te kunnen voldoen aan de schuldverplichtingen;
- Bestaande of verwachte significante verslechtering van de operationele resultaten van de klant;
- Bestaande of verwachte significante negatieve wijzigingen in het regelgevend, economisch of technologisch kader waarin de klant actief is welk een negatieve impact hebben op de mogelijkheid van de klant om te kunnen voldoen aan de schuldverplichtingen.

Dezelfde methodiek wordt gebruikt voor contractactiva.

Voor financiële activa opgenomen aan geamortiseerde kosten, contractactiva en leasevorderingen worden voorzieningen en waardevermindering erkend in de winst en verliesrekening.

De Groep schrijft een financieel actief af indien informatie aangeeft dat de schuldenaar in aanzienlijke financiële moeilijkheden verkeert en dat er geen realistisch vooruitzicht is tot herstel, zoals bijvoorbeeld als hij in vereffening is gesteld of in staat van faillissement verkeert of, ingeval van handelsvorderingen wanneer de bedragen geacht worden niet invorderbaar te zijn door een externe invorderingsinstantie, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet. 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.

Criteria voor de initiële opname en het niet meer opnemen van financiële activa en passiva

De financiële instrumenten worden initieel opgenomen wanneer de Groep de contractuele bepalingen van de instrumenten onderschrijft. "Regular way" (spot) aankopen en verkopen van financiële activa worden geboekt op de afwikkelingsdatum.

Financiële activa (of een gedeelte ervan) worden niet meer opgenomen wanneer de rechten op de vergoedingen, bepaald in het contract, aflopen. Voor beleggingen in eigenvermogensinstrumenten wordt de gecumuleerde aanpassing aan reële waarde van het totaalresultaat (OCI) (bij het niet langer opnemen in het overzicht van de financiële positie) overgebracht naar het overgedragen resultaat.

Financiële passiva (of een gedeelte ervan) worden niet meer opgenomen wanneer aan de verplichting bepaald in het contract is voldaan, deze wordt ingetrokken of geannuleerd. Het verschil tussen de boekwaarde (bepaald op de datum van verwijdering uit het overzicht van de financiële positie) en de betaalde of nog te betalen vergoeding (vermeerderd met elk nieuw verkregen actief en verminderd met elke nieuw aangegane verplichting) wordt in winst of verlies opgenomen.

Reële waarde van financiële instrumenten

Volgende methodes en onderstellingen werden gebruikt om de reële waarde van de financiële instrumenten in te schatten:

- Voor beleggingen in eigenvermogensinstrumenten in beursgenoteerde bedrijven en beleggingsfondsen, is de reële waarde de genoteerde prijs;
- Beleggingen in niet beursgenoteerde bedrijven worden gewaardeerd aan reële waarde. Voor ondernemingen andere dan start-ups, wordt reële waarde geschat op basis van recente verkooptransacties, en indien er geen dergelijke transacties hebben plaatsgevonden, door andere waarderingstechnieken te gebruiken zoals modellen op basis van toekomstige kasstromen en veelvoudend;
- Voor langetermijnschulden met een variabele rentevoet, wordt verondersteld dat de afgeschreven kostprijs een goede benadering is voor de reële waarde;
- Voor langetermijnschulden met een vaste interestvoet wordt de reële waarde ingeschat op basis van de marktwaarde (indien beschikbaar), zo niet wordt deze gebaseerd op verdisconteerde toekomstige kasstromen.
- Voor derivaten wordt de reële waarde geschat op basis van de genoteerde prijs op een actieve markt of, indien deze niet beschikbaar is, door het toepassen van verschillende waarderingmethodes, in het bijzonder verdisconteerde kasstromen.

Criteria voor de saldering van financiële activa en passiva

Indien er een wettelijk afdwingbaar compensatierecht bestaat voor opgenomen financiële activa en passiva en de intentie aanwezig is om het passief af te wikkelen en het actief tegelijk ten gelde te maken of op netto basis af te wikkelen, worden alle financiële gevolgen gecompenseerd.

Handelsvorderingen

Handelsvorderingen worden in de balans opgenomen tegen contractprijs en daarna op basis van geamortiseerde kost (SPPI Model wordt toegepast) min de voorziening voor de te verwachten kredietverliezen.

Geldmiddelen en kasequivalenten

Geldmiddelen en kasequivalenten omvatten liquide middelen, lopende bankrekeningen en beleggingen met een initiële looptijd van minder dan drie maanden, die zeer liquide zijn, onmiddellijk kunnen worden omgezet in geldmiddelen waarvan het bedrag bekend is en die geen materieel risico van waardevermindering in zich dragen. Geldmiddelen en kasequivalenten worden geboekt tegen de afgeschreven kostprijs.

Rentedragende schulden

Alle kredieten en leningen worden initieel opgenomen tegen kostprijs, die meestal overeenkomt met de reële waarde van de ontvangen vergoeding na aftrek van de uitgiftekosten verbonden aan de leningen.

Na de initiële opname worden de niet-afgedekte schulden gewaardeerd tegen afgeschreven kostprijs op basis van de effectieve-rente methode met afschrijving van verdiscontering of premies in de resultatenrekening.

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 IAS 39 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 resultatenrekening.

De Groep maakt gebruik van derivaten zoals IRCS, rentetermijncontracten en valutaopties om haar risico's verbonden aan schommelingen in vreemde valuta voor onderliggende activa, passiva en toekomstige transacties in te perken. De derivaten worden tegen reële waarde erkend onder volgende rubrieken: andere activa (lange en korte termijn), rentedragende schulden (lange en korte termijn) en andere schulden (lange en korte termijn).

Een IRCS wordt gebruikt om het groepsrisico van schommelingen van de rentevoet en vreemde valuta op een langetermijnschuld in JPY in te perken. De Groep past hiervoor geen hedge accounting toe.

Deze langetermijnschuld in JPY omvat een in een contract besloten derivaat. Dergelijk derivaat wordt gescheiden van het basiscontract en geboekt tegen de reële waarde waarbij wijzigingen in de reële waarde in de resultatenrekening opgenomen worden. De mark-to-marketaanpassingen voor dit derivaat wordt gecompenseerd door deze op de IRCS.

De Groep maakte gebruik van renteswaps om het risico op renteschommelingen af te dekken tussen de aanvangsdatum van de afdekking en de uitgiftedatum van zeer waarschijnlijke langetermijnschulden aan vaste rente. Het effectieve gedeelte van de wijzigingen in reële waarde van afdekkingsinstrumenten die aangemerkt zijn in een kasstroomafdekking wordt erkend in de niet-gerealiseerde resultaten en achtereenvolgens geherclassificeerd naar de resultatenrekening in dezelfde periode als het afgedekte item.

Sinds september 2011 is de Groep gestart met het afsluiten van derivaten (termijnwisselcontracten) voor het indekken van de risico's op wisselkoersschommelingen van zeer waarschijnlijke verwachte toekomstige transacties. De Groep verwerkt de kasstroomafdekking administratief als volgt: het deel van de winst of het verlies op het afdekkingsinstrument waarvan is vastgesteld dat het een effectieve afdekking is, wordt in het totaalresultaat genomen tot het afgedekte feit zich voordoet. Indien de afgedekte transactie leidt tot de erkenning van een actief, wordt de waarde van het actief bij de initiële erkenning aangepast met het bedrag dat voorheen was opgenomen in het totaalresultaat. Het "niet-effectieve" gedeelte van de kasstroomafdekking wordt altijd erkend in de resultatenrekening.

De andere termijnwisselcontracten voldoen niet aan de voorwaarden voor hedge-accounting en worden bijgevolg erkend aan reële waarde, waarbij de wijzigingen in die reële waarde worden opgenomen in de resultatenrekening in financieel resultaat tenzij het onderliggend is opgenomen in de balans en betrekking heeft op kosten die erkend zijn in het operationeel resultaat of geactiveerde uitgaven. In dit geval worden de wijzigingen in reële waarde erkend in de resultatenrekening in het operationeel resultaat.

Netto winsten / (verliezen) op financiële instrumenten

Dividenden, renteopbrengsten en lasten uit financiële instrumenten worden verantwoord onder de financiële resultaten

Wijzigingen in de reële waarde van financiële instrumenten gewaardeerd aan FVTPL worden opgenomen onder de financiële opbrengsten (kosten) indien de instrumenten betrekking hebben op financieringsactiviteiten.

Wijzigingen in de reële waarde van financiële instrumenten gewaardeerd aan FVTPL en die betrekking hebben op operationele of investeringsactiviteiten (anders dan hierboven vermeld), worden opgenomen als overige bedrijfsopbrengsten (kosten).

Cumulatieve herwaarderingen van eigen-vermogensinstrumenten gewaardeerd aan FVTOCI worden geherclassificeerd van niet-gerealiseerde resultaten naar overgedragen resultaat.

Nettowinsten en -verliezen op derivaten die worden gebruikt voor het indekken van het valutarisico gelinkt aan operationele activiteiten en die niet in aanmerking komen voor hedge-accounting volgens IAS 39, worden opgenomen als bedrijfskosten.

Nettowinsten en -verliezen die voortvloeien uit de waardering tegen reële waarde van derivaten die worden gebruikt voor het indekken van renterisico op rentedragende verplichtingen en die niet in aanmerking komen voor hedge accounting volgens IAS 39, worden opgenomen in de financiële opbrengsten/(kosten).

Contractactiva

Een contractactief is het recht van de Groep op een vergoeding in ruil voor goederen of diensten die de Groep aan een klant heeft overgedragen en komt voornamelijk voor in de context van contracten met een gebundeld aanbod (Mobiel en vast) met een gesubsidieerde handset en diensten die over 24 maanden worden geleverd. Deze activa worden op korte termijn gepresenteerd omdat wordt verwacht dat deze zullen worden gerealiseerd in de normale bedrijfscyclus.

Indien een contract waarbij een contractactief werd erkend vroegtijdig wordt beëindigd door de klant wordt het nettobedrag dat voorkomt uit deze beëindiging erkend als productomzet. De compensatie voor het product stemt overeen met het niet afgeschreven deel van het product op het moment dat het contract wordt beëindigd.

Contactactiva 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.

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 aangekochte goederen voor de wederverkoop in het kader van specifieke onderhanden projecten in opdracht van derden (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 onderhanden projecten in opdracht van derden, wordt de methode van winstneming toegepast. De methode van winstneming wordt bepaald op basis van de kost van het uitgevoerde werk op balansdatum in verhouding tot de geraamde totale kost voor het project. De projectkosten omvatten alle directe kosten die betrekking hebben op het specifieke project en een toewijzing van vaste en variabele kosten opgelopen met betrekking tot projectactiviteiten, gebaseerd op normale bedrijfs capaciteit.

Leaseovereenkomsten

De Groep beoordeelt bij het aangaan van een contract of het een leaseovereenkomst is of bevat,

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 waarderingmethode 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.

- **Leaseschulden**

De leaseverplichtingen worden op de aanvangsdatum gewaardeerd tegen de contante waarde van de leasebetalingen die op die datum niet verricht zijn, gediscoteerd op basis van de impliciete rentevoet van de leaseovereenkomst. Indien die rentevoet niet op eenvoudige wijze kan worden bepaald, gebruikt de Groep zijn marginale rentevoet. De leasebetalingen bevatten vaste betalingen

verminderd met eventuele te ontvangen lease-incentives, variabele leasebetalingen die afhankelijk zijn van een index of rentevoet en betalingen die de Groep naar verwachting verschuldigd is uit hoofde van restwaardegaranties. De leasebetalingen bevatten ook de uitoefenprijs indien het redelijk zeker is dat de Groep deze optie zal uitvoeren en betalingen van boeten voor het beëindigen van de leaseovereenkomst indien de leaseperiode de uitoefening door de Groep van een optie tot beëindigen van de leaseovereenkomst weerspiegelt.

Variabele leasebetalingen die niet index of rentevoet afhankelijk zijn worden in last genomen in de periode waarin de gebeurtenis of de omstandigheid die tot de betalingsverplichting leidt zich voordoet.

De boekwaarde van de leaseverplichtingen wordt vervolgens verhoogd met de rente op de leaseverplichting (met behulp van de effectieve-rentemethode) en verlaagd met de gedane leasebetalingen. Daarnaast wordt de boekwaarde van de leaseverplichtingen geherwaardeerd bij een verandering van de leaseperiode of leasebetalingen (bijvoorbeeld wijzigingen in toekomstige betalingen als gevolg van een wijziging in een index of een rentevoet die wordt gebruikt om dergelijke leasebetalingen te bepalen) of een wijziging in de beoordeling van een aankoopoptie van het onderliggende actief.

The leaseschulden zijn opgenomen in de rentedragende schulden (zie toelichting 19).

- **Met een gebruiksrecht overeenstemmend actief**

De Groep erkent het met een gebruiksrecht overeenstemmend actief op de aanvangsdatum van de leaseovereenkomst (d.i. de datum waarop de lessor het onderliggend actief beschikbaar stelt voor gebruik). Het met een gebruiksrecht overeenstemmende actief wordt gewaardeerd tegen kostprijs verminderd met eventuele geaccumuleerde afschrijvingen en geaccumuleerde bijzondere waardeverminderingverliezen; en aangepast voor eventuele herwaarderingen van de leaseverplichting. De kostprijs van het met een gebruiksrecht overeenstemmende actief bevat het bedrag van de eerste waardering van de leaseverplichting, alle op of voor de aanvangsdatum verrichte leasebetalingen, verminderd met alle ontvangen lease-incentives; en een schatting van de door de Groep te maken kosten van ontmanteling en verwijdering van het onderliggende actief, en van het herstel van het terrein waar het zich bevindt, dan wel van het herstel van het onderliggende actief in de toestand die in de voorwaarden van de leaseovereenkomst is beschreven.

Met het gebruiksrecht overeenstemmende activa worden lineair afschrijven tot het vroegste van de volgende twee momenten: het einde van de gebruiksduur van het onderliggend actief of het einde van de leaseperiode.

De met een gebruiksrecht overeenstemmende activa zijn eveneens onderhevig aan bijzondere waardeverminderingen.

De Groep as a lessor (kent een gebruiksrecht over een actief toe aan een klant)

Leaseovereenkomsten waarvoor de Groep als lessor optreedt worden geclassificeerd in financiële of operationele leases. Om leaseovereenkomsten te classificeren beoordeelt de Groep of het nagenoeg alle aan de eigendom van een onderliggend actief verbonden risico's en voordelen heeft overgedragen. Indien dit geval is wordt de lease geclassificeerd als finance lease, zonet als operationele lease. Bij deze beoordeling houdt de Groep rekening met indicaties van situaties die normaliter leiden tot een classificatie als financiële lease zoals leaseovereenkomsten waarbij de leaseperiode het grootste gedeelte van de economische levensduur van het actief betreft.

Leaseovereenkomsten waarbij de Groep niet nagenoeg alle aan de eigendom verbonden risico's en voordelen overdraagt aan de leasingnemer, worden geclassificeerd als operationele leaseovereenkomsten. De leaseopbrengsten worden lineair erkend over de leaseperiode en worden gezien het operationeel karakter in de resultatenrekening opgenomen als omzet.

Voor financiële leases erkent de Groep een vordering voor de netto investering in de lease, dit is de bruto investering in de lease gediscoteerd aan de impliciete rentevoet van de leaseovereenkomst. De bruto investering is de som van de te ontvangen leasebetalingen door de Groep verhoogd met ondermeer de eventuele ongegarandeerde restwaarde die aan de Groep toekomt.

De Groep als intermediaire lessor

Wanneer de Groep optreedt als intermediaire lessor worden de hoofdleaseovereenkomst en de sublease als twee afzonderlijke overeenkomsten erkend. De sublease wordt ingedeeld als finance of operating lease op basis van het met een gebruiksrecht overeenstemmend actief dat uit de hoofdleaseovereenkomst voortvloeit, en niet op basis van het onderliggende actief (bijvoorbeeld het materiële actief dat het voorwerp van de leaseovereenkomst uitmaakt).

Voorzieningen

Voorzieningen worden opgenomen indien de Groep een bestaande wettelijke of feitelijke verplichting heeft die voortvloeit uit gebeurtenissen uit het verleden waarvoor waarschijnlijk een uitstroom van middelen die economische voordelen inhouden, vereist zal zijn om de verplichting af te wikkelen en het bedrag van deze verplichting op betrouwbare wijze kan worden geschat. Een gebeurtenis uit het verleden wordt geacht aanleiding te geven tot een bestaande verplichting indien, rekening houdend met de beschikbare bewijsstukken, het meer dan waarschijnlijk is dat er een bestaande verplichting is op de balansdatum. Het bedrag dat als voorziening wordt opgenomen is de beste schatting van de vereiste kost om de bestaande verplichting op het einde van het boekjaar af te wikkelen. Voorzieningen worden geactualiseerd wanneer het effect van de tijdwaarde van geld belangrijk is. De afwikkeling wordt opgenomen in de financiële kosten.

Bepaalde activa en inrichtingen die zich op eigendom van derden situeren, dienen uiteindelijk ontmanteld te worden en de eigendom dient in de oorspronkelijke staat hersteld te worden. De totale geraamde kosten vereist voor de ontmanteling en de herstelling worden opgenomen als materiële vaste activa en afgeschreven over de volledige gebruiksduur van het actief. De totale geraamde kosten vereist voor de ontmanteling en de herstelling, verdisconteerd tot de huidige waarde ervan, worden geboekt als voorzieningen. In het geval van verdiscontering, wordt de toename in de voorziening wegens het verstrijken van de tijd geclassificeerd als financieringskosten.

Vaste activa en bijhorende schulden aangehouden voor verkoop

De Groep classificeert vaste activa (of groepen activa die worden afgestoten) als aangehouden voor verkoop indien hun boekwaarde hoofdzakelijk zal worden gerealiseerd in een verkooptransactie en niet door het voortgezette gebruik ervan. De voorwaarde is vervuld wanneer de activa (of groepen activa die worden afgestoten) onmiddellijk beschikbaar zijn voor verkoop in hun huidige toestand en de verkoop zeer waarschijnlijk is en verwacht wordt binnen het jaar plaats te vinden. Vaste activa en bijhorende schulden aangehouden voor verkoop (of groepen activa die worden afgestoten) worden opgenomen tegen de laagste waarde van hun boekwaarde en hun reële waarde verminderd met de verkoopkosten, en worden geclassificeerd onder de vlottende activa.

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, en gebruikmakend van een waarderingstechniek die overeenkomt met algemeen aanvaarde waarderingmethodes voor de prijsbepaling van financiële instrumenten, en die rekening houdt met alle factoren en veronderstellingen die normale deelnemers met kennis van zaken bij hun prijszetting in overweging zouden nemen.

Voor in eigen-vermogensinstrumenten afgewikkelde overeenkomsten wordt de reële waarde als personeelskost erkend over de wachtperiode, samen met een verhoging van de rubriek "vergoedingen in aandelen" in het eigen vermogen, voor wat betreft het vermogensdeel, en een erkenning van een dividendschuld voor het dividenddeel.

De reële waarde van dit recht wordt regelmatig geherwaardeerd wanneer de aandelenopties recht geven op dividenden uitgekeerd na de toewijzing van de opties.

Voor in geldmiddelen afgewikkelde overeenkomsten wordt de reële waarde als personeelskost geboekt over de wachtperiode, samen met een verhoging van de schulden. Schulden worden regelmatig geherwaardeerd om de evolutie van de reële waarden te weerspiegelen.

Contractverplichtingen

Deze omvatten de verplichting van de Groep om goederen of diensten aan een klant te leveren voor dewelke de Groep reeds een vergoeding heeft ontvangen of waarvan het bedrag verschuldigd is.

Opbrengsten

Proximus beoordeelt bij het aangaan van het contract de goederen of diensten die beloofd zijn in het contract met een klant en identificeert als resultaatsverplichting elke belofte om aan de klant een goed of dienst (of een bundel van) te leveren of een reeks van verschillende goederen of diensten die in wezen hetzelfde zijn en die hetzelfde patroon van overdracht aan de klant hebben.

Prestatieverplichtingen worden geïdentificeerd wanneer volgende criteria voldaan zijn:

- het goed of de dienst is in staat onderscheiden te worden: de klant kan het goed of de dienst op zichzelf of samen met andere middelen die gemakkelijk beschikbaar zijn voor de klant gebruiken
- het goed of de dienst is onderscheiden binnen de context van het contract: een belofte in het kader van een contract is onderscheiden als Proximus van mening is dat het zijn contractuele verplichtingen nakomt door het leveren van de bepaalde belofte onafhankelijk van andere beloftes. Beloften zijn niet onderscheiden in de context van het contract indien deze volgens hun aard worden overgedragen in combinatie met andere beloftes.

Volgende beloften kunnen prestatieverplichtingen zijn afhankelijk van hun aard en de samenhang met andere beloften in het contract:

- Verkeers- en dataverbruiksdiensten; opbrengsten wordt erkend op basis van gebruik;
- TV diensten: opbrengsten worden erkend over de contractduur;
- Onderhoudsdiensten: opbrengsten worden erkend over de contractduur;
- Verkoop van materiaal: opbrengsten worden erkend als de klant controle heeft over het materiaal;
- Huur van materiaal: huurinkomsten worden erkend over de contractduur;
- Setup/installatie vergoedingen: opbrengsten worden erkend bij levering;
- IP licenties: opbrengsten worden erkend op moment van transfer naar de klant.

Indien de beloften niet onderscheiden zijn, combineert de Groep deze met andere beloftes in het contract totdat de gecombineerde beloften onderscheiden beloften vormen (d.i. prestatieverplichtingen). Het tijdstip van opbrengsterkenning is gebaseerd op de overdracht naar de klanten van de overheersende belofte in deze bundel.

Wanneer de 'serierichtlijn' van toepassing is, dit is een reeks van onderscheiden goederen of diensten die in wezen hetzelfde zijn en hetzelfde patroon van overdracht aan de klant vertonen, worden deze beschouwd als één prestatieverplichting. Ieder tariefplan post-paid en prepaid (Mobile voice, fix voice, internet, TV) wordt daarom beschouwd als één enkele prestatieverplichting.

Indien een contract meerdere prestatieverplichtingen omvat die niet in wezen dezelfde zijn, wordt de transactieprijs toegewezen aan de verschillende prestatieverplichtingen van het contract op basis van de relatieve opzichzelfstaande verkoopprijzen.

Indien een contract opties voor de klant omvat (i.e. unilaterale rechten toegekend aan de klant) om additionele diensten of producten te verwerven met een korting, met inbegrip van verkoopstimulansen, spaarpunten voor klanten, contracthernieuwingsopties of andere kortingen op toekomstige diensten en producten, worden opbrengsten toegewezen aan deze opties in de mate dat deze een materieel recht aan de klant geven, i.e. een unilateraal recht voor de klant om een voordeel te bekomen als gevolg van het aangaan van een contract.

Indien een andere partij betrokken is bij het leveren van goederen of diensten aan een klant, zal de Groep per prestatieverplichting nagaan of de aard van de belofte is om de goederen of diensten zelf te leveren (i.e. de Groep is principaal handelende entiteit) of dat deze goederen en diensten te laten leveren door de andere partij (i.e. de groep is agent). Indien de groep optreedt als agent, wordt enkel de commissie erkend als opbrengst.

Bedrijfskosten

De kosten van de verkochte materialen en diensten omvatten de kosten voor de aankoop van het materiaal en de diensten die rechtstreeks verbonden zijn aan de opbrengsten.

De workforce-kosten zijn gerelateerd aan kosten voor eigen personeel en externe personeelsleden

De bedrijfskosten worden netto gerapporteerd gezien het werk van de groep wordt gekapitaliseerd. Ze worden gerapporteerd op basis van de aard van de kosten.

Incrementele kosten om een contract te bekomen worden uitgesteld over een periode van 3 jaar voor contracten in het CBU segment en 5 jaar voor contracten in het EBU segment.

Toelichting 3. Goodwill

(in miljoen EUR)	Goodwill
Op 31 december 2018	2470
Finalisatie van de aankooprijstoewijzing	5
Effect van wisselkoersverschillen	3
Op 31 december 2019	2477
Effect van wisselkoersverschillen	-13
Op 31 december 2020	2465

De Goodwill daalde met 13 miljoen EUR tot 2.465 miljoen EUR in 2020 als gevolg van de impact van wisselkoersverschillen op de TeleSign goodwill. TeleSign is de 100% Amerikaanse dochteronderneming van Belgacom International Carrier Services NV/SA, een dochteronderneming van Proximus SA/NV en heeft de US Dollar als functionele munt.

Goodwill werd op operationeel segmentniveau getest op bijzondere waardeverminderingen omdat de Groep de performantie, de financiële positie (inclusief goodwill) en de kapitaalsuitgaven binnen de Groep op operationeel segmentniveau beheert.

In het kader van het onderzoek naar bijzondere waardeverminderingen wordt de goodwill die verworven is als gevolg van een bedrijfscombinatie op de overnamedatum toegerekend aan elk van de operationele segmenten van de Groep die naar verwachting voordeel zullen halen uit de bedrijfscombinatie. Daarom is deze toewijzing gebaseerd op de aard van de verworven klanten en activiteiten.

Per 31 december 2020 werden alle verworven bedrijven volledig toegewezen aan één enkel operationeel segment, uitgezonderd de goodwill als gevolg van de verwerving van een minderheidsbelang in 2007 in Belgacom Mobile, welk werd toegewezen aan de Consumer Business Unit en Enterprise Business Unit op basis van hun relatieve bedrijfswaarde voor de Groep per 31 december 2007.

De boekwaarde van de goodwill is als volgt toegewezen aan de operationele segmenten:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Consumer Business Unit	1.303	1.303
Enterprise Business Unit	771	771
Internationale Carrierdiensten	403	391
Totaal	2.477	2.465

De realiseerbare waarde op segmentniveau (inclusief goodwill) werd gebaseerd op de bedrijfswaarde bepaald aan de hand van een verdisconteerd kasstroommodel.

De belangrijke hypothesen bij het bepalen van de gebruikswaarde zijn:

- de bedrijfswinst vóór afschrijvingen (met uitzondering van het Internationaal Carrier Segment waarvoor de directe marge belangrijker is);
- de investeringen ;
- de lange termijngroeivoet;
- de gemiddelde gewogen vermogenskost na belastingen;
- de marge toepasbaar op Staff en Support diensten indien de Proximus Groep een volledige en marktconforme doorfacturatie tussen segmenten zou organiseren;
- het verwacht rendement op het in NBU geïnvesteerd kapitaal die een berekening van NBU netwerk gerelateerde kosten mogelijk zou maken, wanneer de Proximus Groep een volledige en marktconforme doorfacturatie aan andere segmenten zou organiseren

De bedrijfswinst vóór afschrijvingen van CBU en EBU is zeer gevoelig voor volgende operationele parameters: aantal klanten per type van dienst (TV, vast...), verkeer (indien van toepassing) en de netto ARPU per klant voor elk type van dienst. De waarde verbonden aan elk van deze operationele parameters is het resultaat van een intern proces dat in elk segment en op groepsniveau wordt gevoerd, door het samenbrengen van gegevens van de markt, marktvooruitzichten, en de strategieën die Proximus van plan is te implementeren om zo adequaat mogelijk voorbereid te zijn op toekomstige uitdagingen.

De berekeningen van de bedrijfswaarde van CBU en EBU zijn gebaseerd op het vijfjarenplan (2021-2025) zoals voorgelegd door het management aan de Raad van Bestuur. De volgende jaren werden geëxtrapoleerd op basis van een groeiratio begrepen tussen 0% en 0,5% voor 2019 en 2020.. De vrije kasstromen die in aanmerking werden genomen voor de berekening van de bedrijfswaarde van de activa zijn geraamd op basis van hun huidige toestand en sluiten de instroom en de uitstroom uit van kasmiddelen die naar verwachting zullen voortvloeien uit toekomstige herstructureringen waartoe de Groep zich nog niet heeft verbonden, en deze die de prestaties van de activa verbeteren of verhogen.

De berekening van de realiseerbare waarde van ICS is gebaseerd op kasstroomprognoses over een periode van 5 jaar, waarbij ook rekening is gehouden met prognoses die door potentiële investeerders in BICS-aandelen werden gehanteerd. De waarde omvat een eindwaarde op basis van een groeipercentage van 1% (tegenover een groeipercentage van 0% in 2019). Het management schat dat deze prognoses conservatief zijn.

Vrije kasstromen voor elk van de segmenten werden verdisconteerd aan de gewogen gemiddelde vermogenskost na belastingen van de Groep (exclusief ICS) van 4.23% in 2020 en 4.9% in 2019 .met uitzondering van het ICS segment, waarvoor een specifieke gewogen gemiddelde vermogenskost na belastingen van 7,99% in 2020 en 7,9% voor 2019 werd gebruikt, en dit gezien haar activiteiten voldoende verschillend werden geacht ten opzichte van de rest van de Groep, om een specifieke berekening te rechtvaardigen. De gemiddelde vermogenskost vóór belastingen, die uit de gewogen gemiddelde vermogenskost na belastingen via iteraties afgeleid werd, ligt tussen 5,6% en 5.7% in 2020 en 6.3% en 6.5% in 2019. De Groep herzielt jaarlijks de groeiratio en de gewogen gemiddelde vermogenskost in het licht van marktvooruitzichten.

De berekende gewogen gemiddelde vermogenskost op groepsniveau en voor het ICS segment is gebaseerd op hun relatieve kapitaalstructuurcomponenten en omvatten een risicopremie die specifiek is voor het inherente risico van het segment.

Geen enkele goodwill had per 31 december 2020 een bijzondere waardevermindering ondergaan. Sensitiviteitsanalyse voor het CBU en EBU segment toont aan dat bij een redelijke wijziging in een belangrijke assumptie de bedrijfswaarde de netto boekwaarde van de kasstroomgenererende eenheden (de segmenten) nog steeds overschrijdt.

De realiseerbare waarde van het ICS segment, gebaseerd op de veronderstellingen in het 5 jarenplan van potentiële investeerders, overschrijdt de boekwaarde met 33 miljoen EUR. De mate waarin de realiseerbare waarde de boekwaarde overstijgt wordt tot nul herleid bij een stijging van de gewogen gemiddelde kapitaalkosten na belastingen tot 8,6% of een daling van het groeipercentage tot 0,3%, waarbij elke variabele afzonderlijk wordt beschouwd. Een stijging van de gewogen gemiddelde kapitaalkosten na belastingen met 1% zou leiden, afzonderlijk beschouwd, tot een bijzonder waardeverminderingverlies van 24 miljoen EUR. Een daling van het in de

eindwaarde gebruikte groeipercentage met 1%, afzonderlijk beschouwd, zou leiden tot een waardeverminderingverlies van 14 miljoen EUR.

Toelichting 4. Immateriële vaste activa met bepaalde gebruiksduur

(in miljoen EUR)	GSM en UMTS licenties	Immateriële activa verworven in een bedrijfscombinatie	TV rechten	Andere immateriële vaste activa	Totaal
Aanschaffingswaarde					
Op 1 januari 2019	681	911	303	2.375	4.270
Aanschaffingen	8	0	91	99	199
Aanschaffingen van dochterondernemingen	0	6	0	0	6
Intern geproduceerde vaste activa	0	0	0	166	166
Niet langer opgenomen in de balans	-297	0	-32	-51	-380
Overboekingen	0	0	0	10	10
Effect van wisselkoersbewegingen	0	2	0	0	2
Op 31 december 2019	391	919	363	2.600	4.273
Aanschaffingen	13	0	114	131	258
Intern geproduceerde vaste activa	0	0	0	167	167
Niet langer opgenomen in de balans	0	0	-136	-74	-210
Overboekingen	0	-10	0	13	3
Effect van wisselkoersbewegingen	0	-7	0	-1	-8
Op 31 december 2020	404	901	341	2.836	4.483
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen					
Op 1 januari 2019	-527	-641	-169	-1.779	-3.116
Afschrijvingen van het jaar	-33	-64	-116	-236	-449
Niet langer opgenomen in de balans	297	0	32	51	381
Overboekingen	0	0	0	-7	-7
Op 31 december 2019	-263	-705	-253	-1.972	-3.193
Afschrijvingen van het jaar	-33	-52	-117	-254	-456
Niet langer opgenomen in de balans	0	0	136	74	210
Overboekingen	0	10	0	-10	0
Effect van wisselkoersbewegingen	0	2	0	1	3
Op 31 december 2020	-296	-745	-234	-2.161	-3.435
Netto boekwaarde per 31 december 2019	128	214	110	629	1.080
Netto boekwaarde per 31 december 2020	108	157	107	675	1.047

De aanschafwaarden van de GSM en UMTS licenties omvatten kosten met betrekking tot het Global System for Mobile Communications ("GSM") en het Universal Mobile Telecommunications System ("UMTS").

De Groep bezit volgende licentie in België:

Aanschaf- fingsjaar	Omschrijving	Aanschaffings- waarde (in miljoen EUR)	Netto boekwaarde	Periode	Betalingsmethode	Begin van afschrijving
1998	ILT 2238	2	0	1998 -	afgelopen	01/01/1998
2015	900 MHz spectrum	75	2	2015 - 2021	over de periode	08/04/2015
2001	UMTS	150	0	2001 - 2021	afgelopen	01/06/2004
2011	4G	20	9	2012 - 2027	afgelopen	01/07/2012
2013	800 Mhz spectrum	120	77	2013 - 2033	over de periode	30/11/2013
2014	900 MHz spectrum	16	0	2015 - 2021	over de periode	27/11/2015
2019	800 Mhz sepctrum	2	1	2019-2027	halfjaarlijks	01/01/2019
2019	900 MHz spectrum	2	1	2019-2027	halfjaarlijks	01/01/2019
2019	1800 Mhz spectrum	2	2	2019-2027	halfjaarlijks	01/01/2019
2019	2100 Mhz spectrum	2	1	2019-2033	halfjaarlijks	01/01/2019
2019	2600Mhz spectrum	1	1	2019-2027	halfjaarlijks	01/01/2019
2020	800Mhz spectrum	6	6	2020-2035	voorschot+jaarlijks	01/10/2020
2020	3600Mhz spectrum	8	7	2020-2035	voorschot+jaarlijks	01/10/2020
Total		404	108			

Immateriële activa verworven in een bedrijfscombinatie hebben betrekking op klantenbestanden, handelsnamen en octrooien, voornamelijk als gevolg van de toewijzing van de aankooprijks bij de verwerving van de controle door de Groep over BICS en TeleSign .

In 2020 verwierf de Groep TV-rechten voor een bedrag van 114 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 naar zijn klanten. Het contract is afgesloten voor een duur van 5 jaar. Het contract met Eleven met betrekking tot internationale voetbalevenementen werd verlengd tot 2025. Een immaterieel actief werd geactiveerd voor de uitzendrechten met betrekking tot het seizoen 2020/2021. Toekomstige betalingsverplichtingen in verband met toekomstige seizoenen worden vermeld als investeringsverplichtingen in toelichting 34.

Intern geproduceerde activa opgenomen in de andere immateriële vaste activa (167 miljoen EUR) hebben voornamelijk betrekking op ontwikkelingsuitgaven voor intern ontwikkelde software (voornamelijk i.v.m. facturatie en ordering). Het totale bedrag van de onderzoekskosten voor deze intern ontwikkelde software bedraagt 10 miljoen EUR in 2020.

Andere immateriële aanschaffingen eveneens opgenomen in de andere immateriële vaste activa (131 miljoen EUR) omvatten hoofdzakelijk softwareontwikkelingen en softwarelicenties.

Toelichting 5. Materiële vaste activa

(in miljoen EUR)	Terreinen en gebouwen	Technische en netwerk uitrusting	Andere materiële vaste activa	Activa in aanbouw	Totaal
Aanschaffingswaarde					
Op 1 januari 2019	556	11.214	361	16	12.147
Aanschaffingen	8	625	16	20	670
Niet langer opgenomen in de balans	-24	-512	-17	0	-553
Overboekingen	5	-5	2	-12	-10
Op 31 december 2019	546	11.321	363	24	12.254
Aanschaffingen	7	591	15	16	628
Niet langer opgenomen in de balans	-8	-354	-26	0	-388
Overboekingen	-6	20	10	-27	-3
Op 31 december 2020	538	11.578	361	13	12.490
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen					
Op 1 januari 2019	-310	-8.468	-316	0	-9.093
Afschrijvingen van het jaar	-21	-548	-20	0	-589
Niet langer opgenomen in de balans	19	512	17	0	548
Overboekingen	0	8	-1	0	7
Op 31 december 2019	-311	-8.495	-320	0	-9.127
Afschrijvingen van het jaar	-20	-540	-19	0	-579
Niet langer opgenomen in de balans	7	353	25	0	385
Overboekingen	2	2	-4	0	0
Op 31 december 2020	-322	-8.680	-318	0	-9.320
Netto boekwaarde per 31 december 2019	234	2.826	42	24	3.127
Netto boekwaarde per 31 december 2020	216	2.898	43	13	3.169

Het voorbije Covid-jaar is gebleken hoe veerkrachtig de netwerken van Proximus zijn en hoe de voortdurende investeringen in zijn transportnetwerk het mogelijk hebben gemaakt plotse stijgingen in het klantengebruik op te vangen. Op het einde van het jaar is Proximus begonnen met het opvoeren van de investeringen in glasvezel en in digitale transformatie, terwijl de investeringen in mobiele netwerken meer gefocust zijn op de komende upgrade en consolidatie van het mobiele netwerk.

In 2020 heeft de Groep gebouwen verkocht en realiseerde hierop een meerwaarde van 1 miljoen EUR.

Toelichting 6. Leasing

De Groep heeft leasecontracten voor verschillende activa, waaronder gebouwen, onroerend goed en faciliteiten voor de installatie van masten en mobiele communicatieapparatuur en -voertuigen. Deze huurcontracten hebben over het algemeen een looptijd van 4 tot 15 jaar. De gemiddelde leasetermijn is 8,8 jaar.

De boekwaarden van de met een gebruiksrecht overeenstemmende activa en de bewegingen gedurende de periode worden hieronder weergegeven

(in miljoen EUR)	Gebouwen	Faciliteiten voor mobiele communicatie	Voertuigen	Anderen	Total
Per 1 januari 2019	112	113	50	10	285
Nieuwe contracten	57	9	28	2	97
Afschrijvingen	-30	-25	-21	-5	-82
Contract modificaties/stopzettingen en herbeoordelingen	14	-4	-3	0	7
Per 31 december 2019	153	93	54	6	307
Nieuwe contracten	11	6	14	0	31
Afschrijvingen	-26	-29	-23	-4	-82
Contract modificaties/stopzettingen en herbeoordelingen	7	20	0	2	29
Per 31 december 2020	145	91	45	4	285

De nieuwe contracten van 2019 voor gebouwen bevatten voornamelijk een nieuwe overeenkomst afgesloten door de Groep voor het hoofdkantoor in Bertrange-Luxemburg voor een duur van 15 jaar en voor hetwelk een met een gebruiksrecht overeenstemmend actief werd erkend van 38 miljoen EUR.

De contractwijzigingen van 2019 voor gebouwen omvatten voornamelijk de verlenging van de leasingovereenkomst van een gebouw in Mechelen voor een periode van 11 jaar waarvoor het met een gebruiksrecht overeenstemmend actief werd verhoogd met 11 miljoen.

In 2020 houden de contractwijzigingen voornamelijk verband met de verlenging van de contracten voor mobiele sites. Voor de gebouwen houden de wijzigingen verband met de verlenging van het opslagcontract in Courcelles voor een bedrag van 5 miljoen EUR.

De boekwaarden van de leaseverplichtingen en de mutaties gedurende de periode worden hieronder weergegeven:

(in miljoen EUR)	Faciliteiten					Totaal
	Gebouwen	voor mobiele communicatie	Voertuigen	Anderen	Sub-leases	
Per 1 januari 2019	107	108	50	10	5	280
Nieuwe contracten	57	9	28	2	0	97
Contract modificaties/stopzettingen en herbeoordelingen	14	-3	-3	0	0	7
Intrestkosten	1	1	0	0	0	2
Terugbetalingen	-31	-25	-21	-5	2	-80
Per 31 december 2019	148	91	54	7	8	307
Nieuwe contracten	11	6	14	0	0	31
Contract modificaties/stopzettingen en herbeoordelingen	11	15	0	1	1	28
Intrestkosten	1	1	0	0	0	2
Terugbetalingen	-27	-30	-24	-4	0	-84
Per 31 december 2020	144	83	44	5	8	284
Deel op korte termijn						68
Deel op lange termijn						216

Er is geen materiële toekomstige uitstroom van kasmiddelen met betrekking tot leaseovereenkomsten met aanvangsdatum na 31 december 2020.

Volgende bedragen zijn opgenomen in de resultatenrekening	2019	2020
(in miljoen EUR)		
Afschrijvingen	-82	-82
Intrestkosten	-2	-2
Totaal	-84	-84
De Groep had volgende kasuitstromen voor leases		
Terugbetalingen van de leaseschulden (kasuitstroom voor financieringsactiviteiten)	-78	-82
Intrestkosten (in de operationele kasstroom)	-2	-2
Totaal	-80	-84

Toelichting 7. Contractkosten

Contractkosten betreffen hoofdzakelijk activa erkend voor commissies betaald aan de dealer voor het verwerven van post-paid-contracten. Deze kosten hebben rechtstreeks verband met contracten, worden alleen gemaakt omdat de Groep contracten is aangegaan, en zullen naar verwachting worden gerecupereerd. De contractkosten omvatten ook de uitgaven die worden geactiveerd om de overeenstemming met de ontvangsten te waarborgen. Deze geactiveerde uitgaven worden in de winst-en-verliesrekening opgenomen volgens hetzelfde tempo als de erkenning van de ermee verband houdende ontvangsten.

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 wanneer deze anders zouden worden overgedragen over een periode van 1 jaar of minder.

Het actief wordt lineair overgedragen over 3 jaar voor contracten behorende tot het CBU-segment en 5 jaar voor contracten behorende tot het EBU-segment. Het erkennen van overgedragen kosten wordt geboekt volgens hun aard zijnde 'aan omzetgerelateerde materialen en diensten'.

De evolutie van de contractkosten is als volgt:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Saldo op 1 januari	116	113
Afname/Toename van de contractactiva met betrekking tot bestaande contracten in de openingsbalans		
Normale evolutie	-69	-68
Nieuwe contractactiva	67	63
Saldo op 31 december	113	108

Het gedeelte van het saldo per 31 december 2019 en 2020 van de contractkosten dat op minder dan één jaar is overgedragen en het gedeelte dat op meer dan één jaar is overgedragen, is als volgt:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Contractkosten	113	108
Overgedragen binnen 12 maand	57	55
Overgedragen op meer dan 12 maand	56	54

Toelichting 8. Deelnemingen in dochterondernemingen, gezamenlijke bedrijfsactiviteiten, joint ventures en geassocieerde ondernemingen

Toelichting 8.1. Deelnemingen in dochterondernemingen

De geconsolideerde jaarrekening omvat de jaarrekeningen van Proximus NV en haar dochterondernemingen zoals opgenomen in de volgende tabel:

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	2019	2020
Proximus NV van Publiek Recht	Koning Albert-II-laan 27 1030 Brussel BTW BE 0202.239.951	België	Moedermaatschappij	
PXS Re	Rue de Merl 74 2146 Luxemburg	Luxemburg	100%	100%
Connectimmo NV	Koning Albert-II-laan 27 1030 Brussel BTW BE 0477.931.965	België	100%	100%
Proximus Media House (PmH)	Carlstraat 2 1140 Evere BTW BE 0875.092.626	België (7)	100%	100%
Telindus - ISIT BV	Krommewetering 7 3543 AP Utrecht	Nederland	100%	100%
Proximus Luxembourg SA	18 rue du Puits Romain 8070 Bertrange	Luxemburg	100%	100%
Telectronics SA	2 Rue des Mines 4244 Esch sur Alzette	Luxemburg (5)	100%	0%
Proximus Luxembourg Technology Services BV	Koning Albert-II-laan 27 1030 Brussel VAT BE 0736.857.035	België (3)	100%	0%
Beim Weissenkreuz SA	Route d'Arlon 81- 83 8009 Strassen	Luxemburg (5)	100%	0%
Proximus ICT NV	Koning Albert II laan 27 1030 Brussels BTW BE 0826.942.915	België (2)	100%	100%
Proximus ICT - Expert Community CVBA	Ferdinand Allenstraat 38 3290 Diest BTW BE 0841.396.905	België	81%	82%
Proximus OPAL NV	Koning Albert-II-laan 27 1030 Brussel BTW BE 0861.585.672	België	100%	100%
Be-Mobile SA	Kardinaal Mercierlaan 1A 9090 Melle BTW BE 0881.959.533	België (6)	93%	93%
Mediamobile Nordic OY	Ayritie 8B 01510 Vantaa, Finland FI 23364202	Finland	100%	100%
Mediamobile SA	Rue du Gouverneur Général Eboué 24 F-92130 Issy Les Moulineaux	Frankrijk	100%	100%
Flitsmeister BV	Landjuweel 24 3905 PG Veenendaal	Nederland	93%	93%

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	2019	2020
Cascador BVBA	Kardinaal Mercierlaan 1, bus A 9090 Melle VAT BE 0648 964 048	België (4)	100%	100%
Scarlet Belgium NV	Carlstraat 2 1140 Evere BTW BE 0447.976.484	België	100%	100%
ClearMedia NV	Merksemsesteenweg 148 2100 Deurne BTW BE 0831.425.897	België	100%	100%
Davinsi Labs NV	Borsbeeksebrug 28/2verd 2600 Antwerpen BTW BE 0550.853.793	België	100%	100%
Unbrace Bvba	Merksemsesteenweg 148 2100 Deurne BTW BE 0867.696.771	België	100%	100%
Belgacom International Carrier Services Mauritius Ltd	Chancery House 5th floor , Lislet, Geoffrey Street Port Louis 1112-07	Mauritius (1)	58%	58%
Belgacom International Carrier Services NV	Koning Albert-II-laan 27 1030 Brussels BTW BE 0866.977.981	België (1)	58%	58%
Belgacom International Carrier Services Deutschland G.M.B.H.	Eichweisenring 11 70567 Stuttgart	Duitsland (1)	58%	58%
Belgacom International Carrier Services UK Ltd	Great Bridgewaterstreet 70 M1 5ES Manchester	Verenigd Koninkrijk (1)	58%	58%
Belgacom International Carrier Services Nederland BV	Wilhelminakade 173, unit 41 32 3072 AP Rotterdam	Nederland (1)	58%	58%
Belgacom International Carrier Services North America Inc	Corporation trust center - 1209 Orange street USA - 19801 Willington Delaware	Verenigde Staten van Amerika (1)	58%	58%
Belgacom International Carrier Services Asia Pte Ltd	16, Collyer Quay # 30.02 Singapore 049318	Singapore (1)	58%	58%
Belgacom International Carrier Services (Portugal) SA	Avenida da Republica, 50, 10de verdieping 1069-211 Lisboa	Portugal (1)	58%	58%
Belgacom International Carrier Services Italia Srl	Via della Moscova 3 20121 Milano	Italië (1)	58%	58%
Belgacom International Carrier Services Spain SL	Calle Salvatierra, 4, 2c 28034 Madrid	Spanje (1)	58%	58%
Belgacom International Carrier Services Switzerland AG	Papiermühlestrasse 73 3014 Bern	Zwitserland (1)	58%	58%
Belgacom International Carrier Services Austria GMBH	Wildpretmarkt 2-4 1010 Wien	Oostenrijk (1)	58%	58%
Belgacom International Carrier Services Sweden AB	Drottninggatan 30 411-14 Goteborg	Zweden (1)	58%	58%
Belgacom International Carrier Services JAPAN KK	#409 Raffine Higashi Ginza, 4-14 Tsukiji 4 - Chome - Chuo-ku Tokyo 104-00	Japan (1)	58%	58%

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	2019	2020
Belgacom International Carrier Services China Ltd	Hopewell Centre - level 54	China	58%	58%
	183, Queen's road East Hong Kong	(1)		
Belgacom International Carrier Ghana Ltd	Box GP 821	Ghana	58%	58%
	Accra	(1)		
Belgacom International Carrier Services Australia Pty Ltd	1 Margaret Street - Level 11	Australië	58%	58%
	Sydney NSW 2000 Australië	(1) (3)		
Belgacom International Carrier Services Dubai FZ-LLC	Dubai Internet City	Verenigde Arabische Emiraten	58%	58%
	Premises 306 - Floor 03- Building 02 -PO box Dubai	(1)		
Belgacom International Carrier Services South Africa Proprietary Ltd	The promenade shop 202 D - Victoria Road	Zuid Afrika	58%	58%
	Camps Bay 8005	(1)		
Belgacom International Carrier Services Kenya Ltd	LR-N° 204861, 1st Floor Block A	Kenia	58%	58%
	Nairobi Business Park -Ngong Road PO BOX 10643 - 00100 Nairobi	(1)		
Belgacom International Carrier Services France SAS	Rue du Colonel Moll 3	Frankrijk	58%	58%
	75017 Paris	(1)		
TeleSign Holdings Inc	13274 Fiji Way , Suite 600	Verenigde Staten van Amerika	58%	58%
	Marina del Rey, CA 90292	(1)		
TeleSign Corporation	13274 Fiji Way , Suite 600	Verenigde Staten van Amerika	58%	58%
	Marina del Rey, CA 90292	(1)		
TeleSign UK	Evershed House	Verenigd Koninkrijk	58%	58%
	70 Great Bridgewater Street Manchester M1 5ES	(1)		
TeleSign Mobile Ltd	Evershed House	Verenigd Koninkrijk	58%	58%
	70 Great Bridgewater Street Manchester M1 5ES	(1)		
TeleSign Doo	Tresnjnog cveta 1	Servië	58%	58%
	11070 Novi Beograd	(1)		
TeleSign Netherlands B.V.	4th Floor	Verenigd Koninkrijk	58%	58%
	210 High Holborn London WC1V 7DL	(1)		
TeleSign Singapore Pte. Ltd.	1 Robinson Road, #17-00	Singapore	58%	58%
	AIA Tower Singapore (048542)	(1)		
TeleSign (Beijing) Technology Co., Ltd.	Office 1551, 15/F, Office Building A, Parkview Green,	China	58%	58%
	9 Dongdaqiao Road, Chaoyang District Beijing 100020	(1)		
Codit Holding BVBA	Gaston Crommenlaan 14, box 301	België	100%	100%
	9050 Ledeborg VAT BE 662.946.401			
Codit BVBA	Gaston Crommenlaan 14, box 301	België	100%	100%
	9050 Ledeborg VAT BE 0471.349.823			
Codit Switzerland AG	Thurgauerstrasse 101	Zwitserland	100%	100%
	8152- Glattpark(Opfikon) VAT CHE-335.776.516			

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	2019	2020
Codit Integration Ltd.	Landmark House, Station Road RG27 9HA Hook (Hampshire) VAT GB 241578110	Verenigd Koninkrijk	100%	100%
Codit Managed Services BVBA	Gaston Commenlaan 14, box 301 9050 Ledeberg VAT BE 0835.734.875	België	100%	100%
CODIT Mare Limited	International House, Mdina Road BKR 3000 Mriehel C55412	Malta	100%	100%
Codit Nederland B.V.	Atoomweg 350, 3542AB Utrecht	Nederland	100%	100%
Votjinit Lda. (Codit Portugal)	Rua de Igreja n° 79-Aveiro Business Center N Senhora de Fatima 3810-744 Aveiro NIPC 510.595.251	Portugal	100%	100%
Codit Software Limited	International House, Mdina Road BKR 3000 Mriehel C64225	Malta	100%	100%
Codit France S.A.S.	Rue de la Michodière 4 75002 Paris VAT FR 0478.300.189	Frankrijk	100%	100%
AXON Olympus	Atoomweg 350 3542AB Utrecht 6171872	Nederland	100%	100%
UMBRIÖ Holding BV	Bisonspoor 3002-A501 3605 LT Maarssen	Nederland	100%	100%
UMBRIÖ BV	Bisonspoor 3002-A501 3605 LT Maarssen	Nederland (8)	100%	0%
UMBRIÖ Consulting BV	Bisonspoor 3002-A501 3605 LT Maarssen	Nederland (8)	100%	0%
UMBRIÖ University BV	Bisonspoor 3002-A501 3605 LT Maarssen	Nederland (8)	100%	0%
MWingz BV	Bld Simon Bolivar 34 1000 Bruxelles BTW BE 0738,987,372	België (3)	50%	50%

(1) Onderneming binnen de BICS Groep

(2) Voorheen Proximus Spearit NV genoemd

(3) Entiteiten opgericht in 2019

(4) Entiteit verworven in 2019

(5) Entiteit in Proximus Luxemburg gefuseerd

(6) Zie toelichting 8,2

(7) Voorheen Skynet iMotion Activities NV genoemd

(8) Entiteit in Umbrio Holding BV gefuseerd

Codit Integration Limited, een 100% Britse dochteronderneming (registratienummer 10133169) die is opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening, is vrijgesteld van de vereisten van de Companies Act 2006 met betrekking tot de controle van individuele jaarrekeningen krachtens s479A van deze wet en Proximus NV heeft zich garant gesteld voor de verplichtingen van deze dochteronderneming op het einde van het jaar in het kader van deze vrijstelling van controle.

Toelichting 8.2. Details van dochterondernemingen met belangrijke belangen zonder overheersende zeggenschap.

Enkel Belgacom International Carrier Services SA (BICS SA) en de dochterondernemingen van BICS hebben materiële minderheidsbelangen.

Details van dochterondernemingen met belangrijke belangen zonder overheersende zeggenschap

Naam van de dochteronderneming	Plaats van oprichting en hoofdplaats van activiteit	Verhouding van eigendomsbelang en stemrechten aangehouden door minderheidsbelangen		Winst toegerekend aan minderheids-belangen		Overgedragen minderheidsbelangen	
		Per 31 December	Per 31 December	Per 31 december		Per 31 december	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020
BICS (segment)	België	42%	42%	19	18	142	123
Totaal				19	18	142	123

Samengevatte financiële informatie met betrekking tot elk van de dochterondernemingen van de Groep die materiële niet-controlerende belangen heeft

BICS (segment)	
Vlottende activa	578
Vaste activa	718
Kortetermijnschulden	556
Langetermijnschulden	154
Toe te rekenen eigen vermogen aan eigenaars van de onderneming	586
Opbrengsten (totaal)	1.301
Bedrijfskosten	-1.145
Winst van het boekjaar	46
Toe te rekenen winst aan eigenaars van de onderneming	26
Toe te rekenen winst aan minderheidsbelangen	19
Dividenden uitgekeerd aan minderheidsbelangen	29
Nettokasinstroom uit operationele activiteiten	105
Nettokasuitstroom uit investeringsactiviteiten	-38
Nettokasuitstroom uit financieringsactiviteiten	-127
Nettokasinstroom (uitstroom)	-60

De aandeelhoudersovereenkomst van BICS voorziet beschermingsrechten voor de minderheidsbelangen (zie toelichting 2).

Toelichting 8.3. Deelneming in gezamenlijke bedrijfsactiviteiten

De Groep heeft een materiële gezamenlijke bedrijfsactiviteit in Mwingz gevestigd Bld Simon Bolivar 34 in 1000 Brussel (BTW BE 0738 987 372)... In november 2019 sloten Proximus en Orange België een strategische overeenkomst af om daarbij een deel van hun mobiele toegangsnetwerk te delen. Het gedeelde mobiele toegangsnetwerk wordt gepland, gebouwd en beheerd door dit gezamenlijke bedrijf, dat 50/50 eigendom is van Proximus en Orange Belgium en dat in april zijn diensten aan de aandeelhouders heeft opgestart. De overeenkomst is gebaseerd op de volgende principes:

- De operatoren delen contractueel de controle over de overeenkomst, d.w.z. dat beslissingen over de relevante activiteiten unanieme instemming van de partijen vereisen
- Mwingz levert uitsluitend diensten aan de moedermaatschappijen.

In haar geconsolideerde jaarrekening neemt de Groep Mwingz op als een gezamenlijke bedrijfsactiviteit en erkent haar aandeel in de activa en passiva op basis van haar eigendomsbelang en haar aandeel in de kosten van Mwingz van derden. Inkomsten uit de verkoop van diensten van de gezamenlijke operatie aan Proximus en Orange Belgium worden geëlimineerd.

Toelichting 8.4. Deelnemingen in joint ventures en geassocieerde ondernemingen

Op 27 november 2020 heeft de Groep een samenwerkingsovereenkomst getekend met EQT Infrastructure/ Delta Fiber. In dit kader zijn in december 2020 Nexus Midco le BV en Nexus Fiber BV opgericht.

De Groep heeft volgende belangen in geassocieerde ondernemingen en joint ventures:

Naam	Maatschappelijke zetel	Land	Aandeel van de Groep	
			2019	2020
Belgian Mobile ID SA/NV	Sinter-Goedeleplein 5 1000 Brussel VAT BE 541.659.084	België	15%	15%
Synductis C.V.B.A	Brusselsesteenweg 199 9090 Melle VAT BE 502.445.845	België	17%	17%
Experience@work C.V.B.A	Minderbroedersgang 12 2800 Mechelen VAT BE 627.819.632	België	30%	30%
Tessares SA/NV	Avenue Jean Monnet 1 1348 Ottignies-Louvain-la-Neuve VAT BE 600.810.278	België	23%	23%
Co.station Belgium NV	Sinter-Goedeleplein 5 1000 Brussel VAT BE 599,786,434	België	20%	20%
Nexus Midco BV	Koning Albert II laan 27 1030 Brussel VAT BE 599,786,434	België (2)		50%
Nexus Fiber BV	Koning Albert II laan 27 1030 Brussel VAT BE 599,786,434	België (2)		50%

Per 31 december 2020 is de som van alle individuele immateriële geassocieerde ondernemingen als volgt:

(EUR miljoen)	2019	2020
Boekwaarde	2	0
Verlies door voortzetting activiteiten	-1	-1

Toelichting 8.5. Aanschaffingen en verkopen van dochterondernemingen, joint ventures en geassocieerde ondernemingen

Verwervingen in 2020

In april 2020 is Mwingz een gezamenlijk bedrijf, 50/50 eigendom van Proximus en Orange Belgium, gestart met zijn diensten aan zijn aandeelhouders (zie toelichting 8.3).

In het kader van haar ambitie om haar glasvezelnetwerk sneller, breder en efficiënter uit te rollen, heeft Proximus een akkoord bereikt met EQT infrastructure, via het portefeuillebedrijf Delta Fiber, om gezamenlijk een glasvezelnetwerk uit te bouwen in Vlaanderen. Als onderdeel van de overeenkomst is een nieuwe gezamenlijke entiteit opgericht met als doel het ontwerpen, bouwen en onderhouden van dat netwerk. Proximus bezit 49,9% van de entiteit welke is opgenomen volgens de vermogenmutatiemethode als geassocieerde onderneming. Deze entiteit is nog niet operationeel.

Een gelijkaardige overeenkomst werd ondertekend met Eurofiber voor het Waalse deel van België. Een entiteit, gericht op het ontwerpen, bouwen en onderhouden van dat aan te leggen netwerk, zal in 2021 worden opgericht. De entiteit zal worden opgenomen in de Groep volgens de vermogensmutatiemethode.

Toelichting 9. Andere deelnemingen

Op 31 december 2020 en 2019 had de groep deelnemingen in niet-beursgenoteerde ondernemingen met een reële waarde van minder dan € 1 miljoen.

Deze deelnemingen worden bij FVTOCI gerubriceerd omdat ze niet worden aangehouden voor handelsdoeleinden, maar worden verworven met een strategische langetermijnvisie en niet met het oog op het realiseren van winst.

Toelichting 10. Winstbelasting

De bruto uitgestelde belastingvorderingen / (schulden) betreffen:
(in miljoen EUR)

	Per 31 december	
	2019	2020
Versnelde afschrijvingen	-38	-60
Reële waardeaanpassingen met betrekking tot acquisities	-48	-35
Statutaire voorzieningen, niet weerhouden onder IFRS	-5	-6
Herwaardering van financiële instrumenten naar reële waarde	-1	-1
Uitgestelde belastingen op de verkoop van materiële vaste activa	-11	-8
Uitgestelde belastingen op contractactiva en contractkosten	-48	-52
Andere	-3	-4
Bruto uitgestelde belastingschulden	-154	-166
Reële waardeaanpassingen van materiële vaste activa	15	14
Actief voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	26	30
Overdraagbare fiscale verliezen	5	6
Voorzieningen voor risico's en lasten	12	11
Andere	1	2
Bruto uitgestelde belastingvorderingen	60	63
De netto uitgestelde belastingvorderingen/(schulden), gegroepeerd per wettelijke entiteit, zijn als volgt:		
Netto uitgestelde belastingschulden	-110	-115
Netto uitgestelde belastingvorderingen	16	12

De beweging in de uitgestelde belastingposities in 2020 is als volgt
(in miljoen EUR)

Op 31 december 2019	-95
Daling erkend via de niet-gerealiseerde resultaten	6
Beweging erkend via de resultatenrekening	-15
Op 31 december 2020	-103

De beweging in de uitgestelde belastingposities in 2019 zijn als volgt
(in miljoen EUR)

Op 31 december 2018	-79
Beweging tgv de toewijzing van de aankoopvergoeding	2
Daling erkend via de niet-gerealiseerde resultaten	4
Beweging erkend via de resultatenrekening	-22
Op 31 december 2019	-95

De uitgestelde belastingkost 2020 in de resultatenrekening is voornamelijk het gevolg van bijkomende afschrijvingen erkend in BGAAP op sommige netwerkcomponenten en van de degressieve afschrijvingen toegepast in BGAAP op aanschaffingen van materiële vaste activa en broadcasting immateriële vaste activa in 2018 en 2019. Deze kost wordt gedeeltelijk gecompenseerd door de afname van de uitgestelde belastingsverplichting op reële waardeaanpassing bij acquisities.

De uitgestelde belastingvorderingen op reële waardeaanpassing van vaste activa hebben voornamelijk betrekking op de eliminatie van de winst die voortvloeit uit de intercompanyverkoop tegen reële waarde van bepaalde vaste activa.

Er zijn geen uitgestelde belastingvorderingen opgenomen voor verliezen van dochterondernemingen die al enkele jaren verlieslatend zijn. Cumulatieve overgedragen fiscale verliezen en belastingverminderingen beschikbaar voor dergelijke bedrijven bedroeg 25 miljoen EUR per 31 December 2020 (35 miljoen EUR in 2019) waarvan 22 miljoen EUR geen vervaldatum heeft en 3 miljoen EUR een vervaldatum na 2022.

De uitgestelde belastingopbrengsten/(kosten) in de resultatenrekening betreffen:

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2019	2020
Versnelde afschrijvingen	-23	-21
Reële waardeaanpassingen met betrekking tot acquisities	15	12
Herwaardering van financiële instrumenten aan reële waarde	-1	-1
Uitgestelde belastingen op de verkopen van materiële vaste activa	-3	3
Reële waardeaanpassingen van materiële vaste activa	-2	-2
Actief voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdienststreding en beëindigingsvoordelen.	-5	0
Overdraagbare fiscale verliezen	-2	1
Contractactiva en contractkosten	1	-5
Andere	-3	-3
Uitgestelde belastinglasten van het jaar	-22	-15

De geconsolideerde resultatenrekening omvat de volgende belastinglasten:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Courante winstbelastingen		
Courante winstbelastingen van het jaar	-93	-160
Uitgestelde belastingen	-22	-15
Winstbelastingen geboekt in de geconsolideerde resultatenrekening	-116	-174

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)	2019	2020
Winst vóór belastingen	508	756
Tegen de Belgische wettelijke aanslagvoet van 29,58%	150	0
Tegen de Belgische wettelijke aanslagvoet van 25%	0	189
Lagere inkomstenbelastingpercentages van andere landen	-2	0
Impact van de daling van de aanslagvoet op het eindsaldo van de uitgestelde belastingen	-13	0
Niet-belastbare winst uit dochterondernemingen	-27	-23
Fiscaal niet-aftrekbare uitgaven	13	10
Andere	-6	-3
Belastingkost	116	174
Reële aanslagvoet	22,80%	23,04%

Het effectieve inkomstenbelastingtarief voor 2020 bedraagt 23,04%, wat hoger is dan het effectieve inkomstenbelastingtarief van 22,80% in 2019. Dit is voornamelijk het gevolg van de kosten van het herstructureringsprogramma die in 2019 de belastinggrondslag voor de inkomstenbelasting verlaagden en het Belgische tarief voor de vennootschapsbelasting van 25% dat vanaf 2020 van toepassing is (tegenover 29,58% in 2019).

De niet-belastbare inkomsten van dochterondernemingen resulteren voornamelijk uit de toepassing van algemene beginselen van de belastingwetgeving, zoals de aftrek van octrooi-inkomsten die in België van toepassing is.

De niet-aftrekbare uitgaven voor de inkomstenbelasting in 2020 hebben voornamelijk betrekking op diverse uitgaven die fiscaal niet toegestaan zijn.

Toelichting 11. Activa en schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen

De Groep heeft verschillende plannen waarvan hieronder een overzicht wordt weergegeven:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Beëindigingsvoordelen en bijkomende vergoedingen in verband met herstructureringsprogramma's	447	209
Aanvullende pensioenplannen (nettoschuld)	46	67
Andere vergoedingen na uitdiensttreding andere dan pensioenen	371	368
Nettoschuld opgenomen in de balans	864	645
Nettoschuld (korte termijn)	225	86
Nettoschuld (lange termijn)	639	559

De berekening van de netto schuld is gebaseerd op de veronderstellingen die werden vastgelegd op balansdatum. De veronderstellingen voor de verschillende plannen werden bepaald op basis van macro-economische gegevens en de specifieke voorwaarden inzake duur en begunstigden van elk plan.

De disconteringsvoet die gebruikt wordt voor de waardering van pensioenplannen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsplannen is gebaseerd op het rendement van hoogwaardige ondernemingsobligaties uit de Eurozone met een looptijd die overeenkomt met de looptijd van dergelijke plannen.

Toelichting 11.1. Beëindigingsvoordelen en bijkomende vergoedingen in verband met herstructureringsprogramma's

Beëindigingvoordelen en bijkomende vergoedingen in deze toelichting hebben betrekking op werknemersherstructureringsprogramma's. Er worden geen fondsbeleggingen opgebouwd voor deze voordelen.

In 2007 heeft de Groep een vrijwillig programma van externe mobiliteit naar de Belgische Staat geïmplementeerd voor haar statutaire werknemers en een programma voor statutaire werknemers die medisch ongeschikt zijn. Volgens de bepalingen van dit plan zal de Groep vergoedingen betalen tot aan pensioendatum van de deelnemer.

In 2016 heeft de Groep een vrijwillig vertrekplan geïmplementeerd welk voorziet in de mogelijkheid om vervroegd de prestaties te beëindigen vanaf 60 jaar (of 58 voor een kleine groep). Volgens de bepalingen van dit plan zal de Groep vergoedingen betalen tot aan de vroegste pensioendatum van de deelnemer. Het deel van het plan dat afhankelijk is van het leveren van toekomstige diensten wordt erkend over die periode van toekomstige diensten die eindigen op 31 december 2019..

In 2019 heeft Proximus zijn transformatieplan Fit for Purpose (FFP) opgestart. Een analyse op basis van de toekomstige uitdagingen van het bedrijf heeft geleid tot de identificatie van activiteitsdomeinen die ofwel moesten aangepast worden ofwel verdwijnen. In deze context verlieten 1.347 FTE Proximus De volledige provisie voor beëindigingsvergoedingen (288 miljoen EUR) was erkend in 2019 gezien een gedetailleerde en formele mededeling had plaatsgevonden naar alle betrokkenen bij het plan en de uitkeringen niet afhankelijk waren van het verderzetten van het dienstverband. In 2020 werd de voorziening verminderd met 27 miljoen EUR.

Elke latere herwaardering van de verplichting voor ontslagvergoedingen en bijkomende vergoedingen wordt onmiddellijk in de resultatenrekening opgenomen.

De financieringstoestand van de plannen voor beëindigingsvoordelen en bijkomende vergoedingen is als volgt :

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Bruto pensioenschuld	447	209
Schuld die de fondsbeleggingen overschrijdt	447	209

De beweging van de nettoschuld werd als volgt opgenomen in de balans:

	Per 31 december	
	2019	2020
In het begin van het jaar	192	447
Totale kosten van de periode	306	-30
Reële werkgeversbijdrage	-51	-208
Op het einde van het jaar	447	209

De totale negatieve kost in 2020 (30 miljoen EUR) heeft hoofdzakelijk betrekking op de herbeoordeling van de FFP-provisie.

De schuld voor beëindigingsvoordelen en bijkomende vergoedingen werd bepaald op basis van de volgende assumpties:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Toekomstige prijsinflatie	2,00%	2,00%

Sensitiviteitsanalyse

Een verhoging of verlaging met 0,5% van de werkelijke disconteringsvoet resulteert in een schuldvariatie van ongeveer 2 miljoen EUR.

De Groep voorziet dat een bedrag van 70 miljoen EUR zal betaald worden als beëindigingvoordelen en bijkomende vergoedingen in 2021. De betalingen in 2020 bedroegen 207 miljoen EUR.

Toelichting 11.2. Toegezegdbijdragenregelingen en toegezegdpensioenregelingen voor aanvullende pensioenen.

Toegezegdpensioenregelingen

Proximus NV en sommige Belgische dochterondernemingen bieden hun personeelsleden toegezegdpensioenregelingen aan. Deze plannen verstrekken pensioenvoordelen voor diensten geleverd ten vroegste vanaf 1 januari 1997. Ze verschaffen voordelen gebaseerd op salaris en dienstjaren. Ze worden gefinancierd via het Proximus pensioenfonds, een aparte juridische entiteit die voor dat doel werd opgericht in 1998.

De financieringsmethode heeft tot doel de huidige waarde van de toekomstige pensioenverplichtingen (toegezegdpensioenverplichting - DBO) te financieren voor de voorbije dienstjaren binnen het bedrijf en rekening houdend met toekomstige loonverhogingen. De financieringsmethode is afgeleid van berekeningen volgens de IAS 19 norm. De jaarlijkse bijdrage is gelijk aan de som van de aan het dienstjaar toegerekende pensioenkosten, de netto financiële kost (intrestkost op de toegezegdpensioenverplichtingen verminderd met het verwacht rendement op fondsbeleggingen) en de afschrijving van actuariële winsten en verliezen boven 10% van het hoogste van de toegezegdpensioenverplichting en de activa.

Per 31 december 2020 overtreffen de activa van het pensioenfonds het door de pensioenregulator vereiste minimum, zijnde de technische provisie. De technische provisie vertegenwoordigt het bedrag dat nodig is om het korte- en lange-termijnevenwicht van het pensioenfonds te garanderen. Ze is samengesteld uit de verworven rechten verhoogd met een bijkomend bufferbedrag ten einde de lange-termijnbestendigheid van de pensioenfinanciering te garanderen. De verworven rechten vertegenwoordigen de huidige waarde van de gecumuleerde voordelen die betrekking hebben op de reeds geleverde dienstjaren binnen de onderneming en is gebaseerd op huidige salarissen. Ze worden berekend in overeenstemming met de pensioenregelgeving en de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen in verband met de actuariële assumpties.

Zoals voor de meeste toegezegdpensioenregelingen kan de pensioenkost beïnvloed worden (zowel positief als negatief) door parameters als interestvoeten, toekomstige salarisverhogingen, inflatie en rendement op activa. Deze risico's zijn niet ongewoon voor toegezegdpensioenregelingen.

Voor de complementaire toegezegdpensioenregeling worden op 31 december door onafhankelijke externe actuarissen actuariële waarderungen uitgevoerd. De huidige waarde en de aan het dienstjaar toegerekende pensioenkosten en pensioenkosten voor verstreken diensttijd worden berekend met gebruik van de 'projected unit credit' methode.

De financieringstoestand van de pensioenplannen is als volgt:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Bruto pensioenschuld	776	837
Fondsbeleggingen tegen reële waarde	-729	-770
Tekort	46	67

De elementen opgenomen in de resultatenrekening en de staat van het totaalresultaat zijn als volgt

(in miljoen EUR)	Jaar eindigend op 31 december	
	2019	2020
Servicekost - werkgever	48	52
Netto Intrestkost	1	0
Servicekost van vroegere dienstjaren	-29	3
Opgenomen in de resultatenrekening	20	56
Herwaarderingen		
Actuariel verlies t.g.v. wijziging in financiële assumpties	93	14
Actuariële (winst) / verlies t.g.v. ervaringsaanpassingen	-4	3
Actuariële (winst) / verlies t.g.v. van fondsbeleggingen exclusief interesten	-79	1
Opgenomen in de staat van het totaalresultaat	9	18
Totaal	29	74

De beweging van de nettoschuld werd als volgt opgenomen in de balans:

(in miljoen EUR)	Jaar eindigend op 31 december	
	2019	2020
In het begin van het jaar	65	46
Kost van de periode opgenomen in de resultatenrekening	20	56
Herwaardering opgenomen in de staat van het totaalresultaat	9	18
Reële werkgeversbijdrage	-49	-52
Netto tekort	46	67

Wijziging in de fondsbeleggingen :

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
In het begin van het jaar	605	729
Interesten	11	7
Rendement van fondsbeleggingen exclusief intresten	79	-1
Reële werkgeversbijdrage	49	52
Uitkeringen aan begunstigden en kosten	-15	-18
Op het einde van het jaar	729	770

Wijziging in de bruto schuld:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
In het begin van het jaar	670	776
Servicekost	48	52
Intrestkost	12	7
Servicekost van vroegere dienstjaren - verworven rechten	-29	3
Uitkeringen aan begunstigten en kosten	-15	-18
Actuariële verliezen	89	17
Op het einde van het jaar	776	837

De pensioenkost van verstreken diensttijd is de verandering in de contante waarde van de brutoverplichting tengevolge van de implementatie van het herstructureringsplan in 2019.

De pensioenschuld werd bepaald op basis van de volgende assumpties:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Discontovoet	0,90%	0,80%
Toekomstige prijsinflatie	1,90%	1,90%
Nominaal toekomstige loonsverhoging	3,10% - 3,40%	3,10% - 3,40%
Nominaal toekomstige barema-stijging	3,00% - 3,05%	3,00% - 3,05%
Sterfte	BE Prospective IA/BE	BE Prospective IA/BE

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 15 jaar.

Sensitiviteitsanalyse

De meest significante actuariële veronderstellingen voor het bepalen van de toegezegdpensioenregelingen zijn de disconteringsvoet, de inflatie en de reële salarisverhogingen. De sensitiviteitsanalyse is gebaseerd op aanvaardbare mogelijke wijzigingen van de respectievelijke veronderstellingen waarbij de andere veronderstellingen constant worden gehouden.

Indien de disconteringsvoet stijgt (of daalt) met 0,5% zou de geschatte impact op de toegezegdpensioenverplichting een daling (of stijging) betekenen van ongeveer 8 tot 9%.

Indien de inflatie stijgt (of daalt) met 0,25% zou de toegezegdpensioenverplichting stijgen (of dalen) met ongeveer 3%. Een stijging (of daling) van de reële salarisverhoging met 0,25% zou een stijging (of daling) van de toegezegdpensioenverplichting inhouden met ongeveer 6% tot 7%.

De activa van de pensioenplannen zijn als volgt:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Eigenvermogeninstrumenten	45,8%	45,5%
Schuldinstrumenten	37,7%	38,2%
Converteerbare leningen	6,0%	6,3%
Anderen (infrastructuur, private investeringsfondsen, verzekeringsdeposito's)	10,5%	10,0%

Het reële rendement van de activa van de plannen

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Reële rendement van de activa van de plannen	91	6

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 (15 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 2020 was ongeveer 45,5% van de portefeuille belegd in genoteerde aandelen (in Europa, de VS en opkomende markten), 38,2% in vastrentende waarden (staatsobligaties, bedrijfsobligaties, en senior leningen) en ongeveer 6,3% 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 en converteerbare leningen hebben genoteerde prijzen op een actieve markt. De andere activa, ten bedrage van 10% van de portfolio, zijn niet genoteerd. Het pensioenfonds investeert niet rechtstreeks in Proximus aandelen of –obligaties maar het is niet uitgesloten dat er enige Proximusaandelen of –obligaties opgenomen zijn in de gemeenschappelijke beleggingsfondsen waarin wordt belegd.

Het Pensioenfonds wenst het concept van maatschappelijke verantwoordelijkheid te promoten bij haar vermogensbeheerders. Het heeft hiervoor een "Memorandum over maatschappelijke ondernemingsverantwoordelijkheid" opgesteld dat haar beleid in dit domein definieert om hen aan te moedigen deze aspecten in rekening te brengen bij hun managementbeslissingen.

De Groep verwacht in 2021 52 miljoen EUR bij te dragen aan het Proximus Pensioenfonds.

Bovenop de toegezegdpensioenregelingen zoals hiervoor beschreven, beheert de Groep twee toegezegdpensioenregelingen van beperkte omvang. Ze stellen een DBO voor die gelijk is aan de fondsbeleggingen (7 miljoen EUR).

Toegezegdbijdragenregelingen

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 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	
	2019	2020
Bruto pensioenschuld	371	368
Nettoschuld opgenomen in de balans	371	368

De elementen opgenomen in de resultatenrekening en de staat van het totaalresultaat zijn als volgt

(in miljoen EUR)	Jaar eindigend op 31 december	
	2019	2020
Servicekost - werkgever	4	4
Intrestkost	5	3
Kosten opgenomen in de resultatenrekening voor inperkingen, stopzettingkosten en speciale beëindigingsvoordelen	10	7
Inperkings- en stopzettingbatens en servicekost van vroegere dienstjaren	-6	2
Opgenomen in de resultatenrekening	4	9
Herwaarderingen		
Actuarieel verlies t.g.v. wijziging in financiële assumpties	33	5
Impact van ervaringsaanpassingen	0	-4
Opgenomen in de staat van het totaalresultaat	33	1
Totaal	37	10

De kost van verstreken diensttijd is de verandering in de contante waarde van de brutoverplichting tengevolge van de implementatie van het herstructureringsplan in 2019.

De beweging van de nettoschuld werd als volgt opgenomen in de balans:

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
In het begin van het jaar	347	371
Kost van de periode opgenomen in de resultatenrekening	4	9
Herwaardering opgenomen in de staat van het totaalresultaat	33	1
Reële werkgeversbijdrage	-13	-13
Op het einde van het jaar	371	368

De schuld voor andere vergoedingen na uitdiensttreding was bepaald op basis van volgende assumpties :

	Per 31 december	
	2019	2020
Discontovoet	0,85%	0,75%
Toekomstige evolutie van de kosten (index inbegrepen)	1,90%	1,90%
Sterfte	BE Prospective IA/BE BE Prospective IA/BE	

De schuld voor de andere vergoedingen na uitdiensttreding werd bepaald op basis van de beste schatting door het bedrijf van de financiële en demografische hypothesen, welke elk jaar worden herbekeken.

De looptijd van de schuld bedraagt 14,65 jaar.

Sensitiviteitsanalyse

De belangrijke actuariële veronderstellingen voor het bepalen van de toegezegde pensioenregelingen zijn de disconteringsvoet, de inflatie, toekomstige kostentrends en mortaliteit. De sensitiviteitsanalyse is gebaseerd op aanvaardbare mogelijke wijzigingen van de respectievelijke veronderstellingen, terwijl de andere veronderstellingen constant worden gehouden.

Indien de disconteringsvoet stijgt (of daalt) met 0,5% zou de toegezegde pensioenverplichting dalen (of stijgen) met ongeveer 7%

Indien de toekomstige kostentrend stijgt (of daalt) met 1%, stijgt (of daalt) de toegezegde pensioenverplichting met ongeveer 14% tot 15%.

Indien een correctie van 1 jaar zou toegepast worden op de mortaliteitstabellen, zou de toegezegde pensioenverplichting wijzigen met ongeveer 4% tot 5%.

De Groep verwacht in 2021 een bedrag van 15 miljoen EUR aan deze plannen bij te dragen.

Toelichting 11.4. Overige verplichtingen

De Groep participeert in een toegezegde pensioenregeling opgezet door de staat. Op 31 december 2003 heeft Proximus haar verplichtingen met betrekking tot het wettelijk pensioen voor de statutaire medewerkers en hun nabestaanden overgedragen aan de Belgische staat, door middel van een betaling van 5 miljard EUR aan de Belgische staat. De overdracht van deze verplichtingen ging gepaard met een verhoogde werkgeversbijdrage voor de sociale zekerheid voor ambtenaren met ingang van 2004 en een jaarlijks vergoedingsmechanisme voor verschuiving van bepaalde toekomstige stijgingen of dalingen in de Belgische staat verplichtingen ten gevolge van acties ondernomen door Proximus. Naar aanleiding van een wetswijziging (Programma Wet van 25 december 2017), is vanaf 2018 de verplichting tot compensatie voor de Belgische Staat stopgezet.

Toelichting 12. Andere vaste activa

(in miljoen EUR)	Toelichting	Per 31 december	
		2019	2020
Andere derivaten	32.1	5	4
Andere financiële vaste activa tegen geamortiseerde kostprijs		26	20
Totaal		31	24

De overige financiële activa zijn met 6 miljoen EUR gedaald als gevolg van de reclassificatie van een vordering op lange termijn naar korte termijn.

Toelichting 13. Voorraden

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Grondstoffen, hulpstoffen en reserveonderdelen	36	29
Werken in uitvoering en afgewerkte producten	25	19
Handelsgoederen	72	58
Totaal	133	106

Voorraad is netto gerapporteerd na aftrek van waardeverminderingen.

Toelichting 14. Handelsvorderingen en contractactiva

14.1 Handelsvorderingen

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Handelsvorderingen	985	868
Handelsvorderingen - bruto bedrag	1.084	967
Waardevermindering	-99	-99

Handelsvorderingen zijn bedragen die door klanten verschuldigd zijn voor verkochte 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. De voorwaarden 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 ICS-activiteiten, is netting van onderlinge positie gebruikelijk, maar dit proces kan vrij lang duren. De gerelateerde verrekeningsovereenkomsten zijn juridisch niet afdwingbaar.

Voor niet-ICS-activiteiten wordt de saldering ook toegepast bij een aantal andere telecomoperators.

Handelsvorderingen worden aanvankelijk erkend, wanneer ze ontstaan, tegen contractprijs. De groep houdt de handelsvorderingen met het doel om de contractuele kasstromen te verzamelen en meet ze vervolgens tegen afgeschreven kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode.

Voor de gepresenteerde jaren werden geen handelsvorderingen in onderpand gegeven. In 2020 ontving Proximus Groep bankgaranties en garanties van moederondernemingen voor 2 miljoen EUR (in 2019 6 miljoen EUR) als zekerheden voor de betaling van openstaande facturen.

14.2 Contractactiva

(EUR million)	Per 31 december	
	2019	2020
Bruto Contractactiva	103	118
Afloop binnen 12 maanden na de rapporteringsperiode	73	86
Afloop 12 maanden na de rapporteringsperiode	30	32
Waardevermindering	-6	-7
Netto contractactiva	97	111

De evolutie van het brutobedrag van de contractactiva gedurende het jaar kan als volgt worden verklaard:

(EUR million)	Per 31 december	
	2019	2020
Balans op 1 januari	88	103
Afname van contractactiva met betrekking tot bestaande contracten in de openingsbalans	-96	-113
Normale evolutie	-83	-98
Verwachte beëindiging	-13	-15
Nieuwe contractactiva	111	128
Balans op 31 december	103	118

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 CBU- en EBU-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 CBU- en EBU-segmenten een redelijke benadering zijn van de verliespercentages voor de contractactiva. Deze verwachte verliespercentages komen overeen met historische kredietverliezen aangepast om huidige en toekomstgerichte informatie weer te geven over macro-economische factoren die van invloed zijn op het vermogen van de klanten om de vorderingen te verrekenen.

De Groep heeft het verwachte kredietverlies voor de uitstaande handelsvorderingen in het kader van Covid 19 opnieuw beoordeeld, voornamelijk op basis van de volgende criteria: de sector waarin de klanten actief zijn, de relatie met de klanten en hun respectieve ouderdom. Deze herziening heeft geleid tot een beperkte impact op de voorziening voor dubieuze vorderingen.

Voor het ICS-segment werden de verwachte kredietverliezen voor handelsvorderingen bepaald op individuele basis, rekening houdend met verschillende factoren die bepalend zijn voor een kredietscore, zoals micro- en macro-economische criteria, evenals kredietrating, landenrisico, klanthistoriek, mogelijke compensatie en andere interne en externe bronnen.

De analyse van de vervallen handelsvorderingen waarop geen waardevermindering werd geboekt, is als volgt:

Per 31 december

(in miljoen EUR)	Bruto vorderingen	Waardevermindering	Netto boekwaarde	Niet vervallen	Vervallen					
					< 30 dagen	30-60 dagen	60-90 dagen	90-180 dagen	180-360 dagen	> 360 dagen
Handelsvorderingen										
2018	1.149	-107	1.042	616	128	46	38	63	50	101
2019	1.084	-99	985	569	100	41	29	58	63	126
2020	967	-99	868	512	79	35	21	44	43	133
2020 % waardevermindering op handelsvorderingen			10%	2%	2%	5%	11%	16%	18%	33%

Het verlies van waarde op de contractactiva is als volgt:

Contractactiva	118	-7	111	111
2020 % waardevermindering op contractactiva			6%	6%

De voorziening voor kredietverlies op afsluitdatum voor handelsvorderingen en contractactiva op 31 december 2020 wordt als volgt aangesloten met de openingsbalansen:

De evolutie van de waardeverminderingen voor dubieuze vorderingen is als volgt:

(in miljoen EUR)	Handelsvorderingen	Contractkosten	Totaal
Op 31 december 2019	99	-6	93
Stijging in de voorziening voor verliezen via de resultatenrekening	4	-1	3
Afgechreven vorderingen als niet inbaar	-3	0	-3
Op 31 december 2020	99	-7	93

Toelichting 15. Andere vlottende activa

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Terug te vorderen B.T.W.	10	12
Over te dragen kosten	112	113
Verkregen opbrengsten	1	2
Andere vorderingen	10	12
Totaal	134	139

Toelichting 16. Beleggingen

(in miljoen EUR)	Toelichting	Per 31 december	
		2019	2020
Termijnrekening tegen geamortiseerde kostprijs	32.4	3	3
Totaal		3	3

Beleggingen omvatten deposito's met een oorspronkelijke looptijd van meer dan drie maanden, maar minder dan een jaar

Toelichting 17. Geldmiddelen en kasequivalenten

(in miljoen EUR)	Toelichting	Per 31 december	
		2019	2020
Termijnrekening tegen geamortiseerde kostprijs	32.4	13	115
Kas en banktegoeden	32.4	310	195
Totaal		323	310

Kortetermijndeposito's worden belegd voor periodes die variëren van één dag tot drie maanden afhankelijk van de onmiddellijke cashbehoefte van de Groep en brengen interest op of kosten interest volgens de respectieve rentevoeten van de kortetermijndeposito's. De geldende interestvoet op banktegoeden zijn variabel, in overeenstemming met de dagelijkse bankdepositorente.

De geldmiddelen en kasequivalenten worden gehouden bij banken en financiële instellingen met een hoge langetermijnkredietbeoordeling tussen A- en A+ met een minimum van A-. Daarom wordt het verwachte kredietverlies op geldmiddelen en kasequivalenten als immaterieel beschouwd.

Toelichting 18. Eigen Vermogen

Toelichting 18.1. Eigen vermogen

Per 31 december 2020 bedroeg het kapitaal van Proximus NV 1 miljard EUR (volledig volstort), vertegenwoordigd door 338.025.135 aandelen zonder nominale waarde en allen met dezelfde rechten voor zover deze rechten niet geschorst of vernietigd werden in geval het eigen aandelen betrof. De Raad van Bestuur van Proximus NV is bevoegd om het kapitaal te verhogen met een maximum bedrag van 200 miljoen EUR.

De vennootschap mag haar eigen aandelen verkrijgen en deze vervreemden in overeenstemming met de bepalingen van het Wetboek van vennootschappen. De Raad van Bestuur is door artikel 13 van de statuten gemachtigd om het wettelijk toegestaan maximum aantal eigen aandelen te verkrijgen. De betaalde prijs mag niet hoger zijn dan vijf procent boven de hoogste slotkoers in de dertig beursdagen voor de verrichting en mag niet lager zijn dan tien procent onder de laagste slotkoers in de dertig beursdagen voor de verrichting. Deze machtiging wordt verleend voor een periode van vijf jaar vanaf 20 April 2016.

Proximus NV heeft de statutaire verplichting om 5% van de winst vóór belastingen van de moedermaatschappij uit te keren aan haar werknemers. In de bijgaande geconsolideerde jaarrekening wordt deze winstverdeling geboekt als workforce kosten.

In december 2015 heeft het Belgische parlement een nieuwe wet goedgekeurd met als doel de wet van 1991 te moderniseren, voornamelijk door bepaalde organisatorische vereisten te versoepelen om een gelijk speelveld met concurrerende bedrijven te creëren, door de corporate governance af te stemmen op de gewone regels voor beursgenoteerde bedrijven in België en door het kader te definiëren waarbinnen de overheid haar participatie tot minder dan 50% kan terugbrengen. De Algemene Vergadering van 2016 besliste een aantal veranderingen aan de statuten om de wijzigingen aan de wet van 1991 erin op te nemen.

Op 31 december 2020 had de Groep 15.335.109 eigen aandelen.

In 2019 en 2020 verkocht de Groep respectievelijk 3.033 en 3.092 eigen aandelen aan haar senior management voor minder dan 1 miljoen EUR onder een aandelenaankoopplan met korting van 16,70% (zie toelichting 35).

De personeelsleden oefenden in 2019 en 2020 respectievelijk 109.751 en 16.583 opties op aandelen uit. Om deze uitoefening van aandelenopties te verwezenlijken, gebruikte Proximus eigen aandelen (zie toelichting 35).

In 2019 en 2020 kende de Groep geen opties op aandelen toe aan het topmanagement en aan het senior management.

Aantal aandelen (inclusief eigen aandelen):	2019	2020
Op 1 januari	338.025.135	338.025.135
Per 31 december	338.025.135	338.025.135
Aantal eigen aandelen:	2019	2020
Op 1 januari	15.321.318	15.042.626
Verkoop onder een aandelenaankoopplan met korting	-3.033	-3.092
Aankoop en verkoop van eigen aandelen	-165.908	312.158
Uitoefening van opties op aandelen	-109.751	-16.583
Per 31 december	15.042.626	15.335.109

Toelichting 18.2. Belangen zonder overheersende zeggenschap

Belangen zonder overheersende zeggenschap ('Minderheidsbelangen') omvatten 42,4% van de minderheidsaandeelhouders (Swisscom en MTN Dubai) in BICS, vanaf 1 januari 2010.

In 2019 heeft de Groep alle resterende minderheidsbelangen van Be-Mobile verworven door de uitoefening van de putoptie die voor deze aandelen was toegekend voor een bedrag van 37 miljoen EUR. In een tweede fase heeft de Groep 7,26% van de aandelen verkocht aan minderheidsbelangen (voor 7 miljoen EUR) en heeft hierover een putoptie toegekend (samen met een nieuwe aandeelhoudersovereenkomst). Dit had een negatief effect op het eigen vermogen van 6 miljoen EUR.

De Groep kreeg call-opties op deze 7,26% minderheidsbelangen. Deze opties kunnen worden uitgeoefend onder dezelfde voorwaarden en voor dezelfde prijs.

De Groep erkent de bruto schuld voor de verwachte uitoefenprijs van de PUT optie. De opgenomen schuld wordt periodiek geherwaardeerd naar de reële waarde via de winst- en verliesrekening (financieel resultaat).

Toelichting 19. Rentedragende schulden

Toelichting 19.1. Rentedragende schulden op lange termijn

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	1.953	2.104
Kredietinstellingen	402	401
Anderere leningen	0	1
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	32.1	5
Totaal	2.360	2.511

Proximus verwierf een nieuwe private plaatsing (EMTN) met een looptijd van 20 jaar (onder EMTN) van 150 miljoen EUR met ingang van 14 mei 2020 en een jaarlijkse vaste coupon van 1,5%.

Op 27 februari 2019 heeft Proximus een overeenkomst gesloten met een institutionele belegger voor de uitgifte van een nieuwe onderhandse obligatielening van 100 miljoen EUR die op 8 maart 2019 begint en in september 2031 vervalt met een jaarlijkse vaste coupon van 1,75%.

Alle langetermijnschulden zijn zonder waarborgen. Tijdens 2020 en 2019 zijn er geen wanbetalingen of schendingen m.b.t. aangegane leningen.

In de twee voorgestelde jaren werden rente- en valutaswaps (IRCS) gebruikt om de rentevoet- en wisselkoersrisico's op de niet-achtergestelde obligatieleningen in JPY te beheren. Deze swaps geven de Groep de mogelijkheid om de rentevoet op deze obligatieleningen, welke economisch volledig afgedekt zijn, om te zetten van een vaste rentevoet naar een vlottende rentevoet en de resterende schulden in JPY om te zetten in vast rente-schulden in EUR (zie toelichting 32).

De niet-achtergestelde obligatieleningen in EUR en JPY worden door Proximus NV uitgegeven. De nominale waarde van deze schulden is volledig terugbetaalbaar op hun vervaldatum.

De rentedragende langetermijnleningen per 31 december 2020 zijn als volgt:

	Boekwaarde	Nominale waarde	Waardering volgens IAS 39	Vervaldatum	Interest-betalingen / herprijsbaar	Betaalde rentevoet	Reële rentevoet
	(in miljoen EUR)	(in miljoen EUR)			(b)		
Niet-achtergestelde obligatieleningen							
Leningen met vlottende interestvoet							
JPY (a)	12	11	Afgeschreven kost	Dec-26	Halfjaarlijks	-0,70%	-0,70%
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	150	150	Afgeschreven kost	Mar-28	Jaarlijks	3,19%	3,22%
EUR	100	100	Afgeschreven kost	Mai-23	Jaarlijks	2,26%	2,29%
EUR	598	600	Afgeschreven kost	Apr-24	Jaarlijks	2,38%	2,46%
EUR	496	500	Afgeschreven kost	Oct-25	Jaarlijks	1,88%	2,05%
EUR	499	500	Afgeschreven kost	Mar-22	Jaarlijks	0,50%	0,34%
EUR	100	100	Afgeschreven kost	Sep-31	Jaarlijks	1,75%	1,78%
EUR	149	150	Afgeschreven kost	May-40	Jaarlijks	1,50%	1,52%
Kredietinstellingen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	400	400	Afgeschreven kost	Mar-28	Jaarlijks	1,23%	1,04%
EUR	1	1	Afgeschreven kost	Oct-23	Maandelijks	0,60%	0,60%
Andere leningen							
EUR	1	1	Afgeschreven kost	2024	Verschillende betalings-frequenties	0%-6%	0%-6%
Afgeleide producten							
Afgeleide producten aangehouden voor handelsdoeleinden	4		Reële waarde				
Totaal	2.511	2.514					

(a) omgezet in een variable rentelening in EUR via rente- en valutawaps.

(b) voor leningen met variabele rente is de rentevoet de rentevoet die geldt op de laatste renteherzieningsdatum vóór 31 december 2019

De rentedragende langetermijnleningen per 31 december 2019 zijn als volgt:

	Boekwaarde	Nominale waarde	Waardering volgens IAS 39	Vervaldatum	Interest-betalingen / herprijsbaar	Betaalde rentevoet	Reële rentevoet
	(in miljoen EUR)	(in miljoen EUR)			(b)		
Niet-achtergestelde obligatieleningen							
Leningen met vlottende interestvoet							
JPY (a)	12	11	Afgeschreven kost	Dec-26	Halfjaarlijks	-0,44%	-0,44%
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	150	150	Afgeschreven kost	Mar-28	Jaarlijks	3,19%	3,22%
EUR	100	100	Afgeschreven kost	Mai-23	Jaarlijks	2,26%	2,29%
EUR	598	600	Afgeschreven kost	Apr-24	Jaarlijks	2,38%	2,46%
EUR	495	500	Afgeschreven kost	Oct-25	Jaarlijks	1,88%	2,05%
EUR	499	500	Afgeschreven kost	Mar-22	Jaarlijks	0,50%	0,34%
EUR	100	100	Afgeschreven kost	Sep-31	Jaarlijks	1,75%	1,78%
Kredietinstellingen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	400	400	Afgeschreven kost	Mar-28	Jaarlijks	1,23%	1,04%
EUR	2	2	Afgeschreven kost	Oct-23	Maandelijks	0,60%	0,60%
Afgeleide producten							
Afgeleide producten aangehouden voor handelsdoeleinden	5		Reële waarde				
Totaal	2.360	2.363					

(a) omgezet in een variable rentelening in EUR via rente- en valuat swaps.

(b) voor leningen met variabele rente is de rentevoet de rentevoet die geldt op de laatste renteherzieningsdatum vóór 31 december 2019

Toelichting 19.2. Rentedragende schulden op korte termijn

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Kortetermijndeel van andere schulden > 1 jaar		
Kredietinstellingen	1	1
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	156	150
Andere leningen	0	12
Totaal	157	163

Onderstaande tabel geeft detail van het korte termijn gedeelte van de niet-achtergestelde obligatieleningen die binnen het jaar aflopen.

Kortetermijnschulden per 31 december 2020 zijn als volgt:

	Boekwaarde	Nominale waarde	Waardering volgens IAS 39	Verval-datum	Interest-betalingen / herprijsbaar	Betaalde rentevoet	Reële rentevoet
	(in miljoen EUR)	(in miljoen EUR)					
Kortetermijndeel van rentedragende schulden > 1 year							
Kredietinstellingen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	1	1	Amortized cost		Monthly	0,60%	0,60%
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	150	150	Amortized cost	Feb-21	At inception	-0,40%	-0,40%
Andere leningen							
EUR	12	12	Afgeschreven kost	Jan-21		0,43%	0,43%
Totaal	163	163					

(a): maandelijks, per kwartaal, halfjaarlijks, jaarlijks

Kortetermijnschulden per 31 december 2019 zijn als volgt:

	Boekwaarde	Nominale waarde	Waardering volgens IAS 39	Verval-datum	Interest-betalingen / herprijsbaar	Betaalde rentevoet	Reële rentevoet
	(in miljoen EUR)	(in miljoen EUR)		m			
Kortetermijndeel van rentedragende schulden > 1 year							
Kredietinstellingen							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	1	1	Afgeschreven kost		Maandelijks	0,60%	0,60%
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)							
Leningen tegen vaste interestvoet							
EUR	156	156	Afgeschreven kost	Jan-20	At inception	-0,40%	-0,40%
Totaal	157	1					

(a): maandelijks, per kwartaal, halfjaarlijks, jaarlijks

Toelichting 19.3. Informatie omtrent de financieringsactiviteiten van de Groep met betrekking tot rentedragende schulden

(in miljoen EUR)	Per 31 december 2019	Geldstromen	Niet-kas wijzigingen	Per 31 december 2020
Langetermijn				
Niet-achtergestelde obligatieleningen	1.953	149	2	2.104
Kredietinstellingen	402	-1	0	401
Andere leningen	0	1	0	1
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	5	0	-1	4
Korte termijn deel van andere schulden > 1 year				
Beleggingen aangehouden tot vervaldag	1	0	0	1
Andere financiële schulden				
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	156	-6	0	150
Andere leningen	0	12	0	12
Totale schulden uit financieringsactiviteiten exclusief leasingschulden	2.517	156	1	2.673
Leasingschulden op korte en lange termijn	307	-82	59	284
Totale schulden uit financieringsactiviteiten inclusief leasingschulden	2.824	74	60	2.957

(in miljoen EUR)	Per 31 december 2018	Geldstromen	Niet kas wijzigingen	Per 31 december 2019
Langetermijn				
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	1.852	100	2	1.953
Kredietinstellingen	403	-1	0	402
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	4	0	0	5
Korte termijn deel van andere schulden > 1 year				
Beleggingen aangehouden tot vervaldag	1	0	0	1
Andere financiële schulden				
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	232	-76	0	156
Totale schulden uit financieringsactiviteiten exclusief leasingschulden	2.492	23	2	2.517
Leasingschulden op korte en lange termijn	280	-78	104	307
Totale schulden uit financieringsactiviteiten inclusief leasingschulden	2.772	-55	106	2.824

Toelichting 20. Voorzieningen

(in miljoen EUR)	Arbeids- ongevallen	Geschillen	Ziekte­dagen	Andere risico's	Totaal
Op 1 januari 2019	31	22	27	63	142
Toevoegingen	0	2	0	22	24
Aanwendingen	-2	-1	0	-7	-10
Terugnemingen	0	-5	-10	-7	-22
Actualisatie	0	0	0	2	3
Op 31 december 2019	29	19	17	73	137
Toevoegingen	0	9	0	9	18
Aanwendingen	-2	-1	0	-6	-9
Terugnemingen	0	-4	-1	-2	-7
Actualisatie	1	0	0	0	1
Op 31 december 2020	28	23	16	73	139

De voorziening voor arbeidsongevallen betreft de vergoedingen die Proximus NV desgevallend zou kunnen betalen aan personeelsleden die gewond geraakt zijn (met inbegrip van beroepsziekten) tijdens de uitoefening van hun functie en op de weg van en naar het werk. Tot 31 december 2002 werd de vergoeding volgens de wet van 1967 (openbare sector) op de arbeidsongevallen, gedekt en rechtstreeks uitbetaald door Proximus. Deze voorziening (gedeelte annuïteiten) is gebaseerd op actuariële gegevens met inbegrip van de sterftetafels, vergoedingspercentages, rentevoeten en andere factoren bepaald door de wet van 1967 en berekend met de hulp van een professioneel verzekeraar. Rekening houdend met de sterftetafel wordt ervan uitgegaan dat het grootste gedeelte van deze kosten zal worden uitbetaald tot 2062.

Sinds 1 januari 2003 zijn de contractuele personeelsleden onderworpen aan de wet van 1971 (privésector) en blijven de statutaire personeelsleden onder de toepassing van de wet van 1967 (openbare sector). Zowel voor de contractuele als de statutaire personeelsleden is Proximus sinds 1 januari 2003 gedekt door verzekeringspolissen voor arbeidsongevallen en zal zij dus geen rechtstreekse betalingen meer uitvoeren aan de personeelsleden.

De voorziening voor geschillen geeft de beste raming van het management weer voor waarschijnlijke verliezen ten gevolge van hangende geschillen waarvoor de Groep door een derde partij wordt vervolgd of waarvoor zij betrokken is in een juridisch geschil. De verwachte timing van de bijbehorende uitstroom van kasmiddelen hangt af van de vooruitgang en de duur van de onderliggende gerechtelijke procedures.

De voorziening voor ziekte­dagen is de beste raming van het management van de waarschijnlijke kosten ingevolge de toekenning door Proximus aan haar statutaire personeelsleden van een recht op cumulatie van niet-opgenomen ziekte­dagen.

De voorziening voor andere verplichtingen per eind 2020 omvat hoofdzakelijk de geraamde kosten voor de ontmanteling en herstelling van de mobiele antennes, de voorziening voor milieurisico's en de overige risico's. Er wordt verwacht dat de meeste van deze kosten zullen worden betaald tijdens de periode 2021-2050. De voorziening voor ontmanteling en herstelling wordt geraamd tegen actuele prijzen en verdisconteerd tegen een disconteringsvoet van 0.8% afhankelijk van de verwachte timing om aan de verplichtingen te voldoen.

Toelichting 21. Andere langetermijnschulden

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Andere langetermijnschulden - handelsschulden	114	95
Andere langetermijnschulden - niet-handelsschulden	12	4
Totaal	127	99

Schulden op meer dan één jaar omvatten licenties (zie toelichting 4), uitzend- en inhoudsrechten die verschuldigd zijn over het deel van de contractduur dat meer dan één jaar bedraagt (meestal minder dan 5 jaar).

Toelichting 22. Andere kortetermijnschulden en contractverplichtingen

(in miljoen EUR)	Per 31 december	
	2019	2020
Te betalen B.T.W.	9	6
Schulden aan werknemers	115	115
Voorziening voor vakantiegeld	86	77
Voorziening voor sociale zekerheidsbijdrage	51	45
Voorschot ontvangen op contracten	18	9
Andere belastingen	103	102
Over te dragen opbrengsten	43	4
Toe te rekenen kosten	26	27
Andere schulden	40	30
SubTotaal overige huidige schulden	490	416
Contractuele verplichtingen	116	157
Totaal	606	573

Contractverplichtingen omvatten de verplichting van de Groep om goederen of diensten in de toekomst te leveren aan een klant waarvoor de Groep een betaling van de klant heeft ontvangen of het bedrag verschuldigd is. De toename van deze rubriek in 2020 ten opzichte van 2019 is toe te schrijven aan de aanpassing van de classificatie van de overgedragen inkomsten van de BICS contracten.

Toelichting 23. Netto-omzet

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2019	2020
Netto omzet erkend op een bepaald moment in de tijd	544	542
Netto omzet erkend in de tijd	5.094	4.901
Totaal	5.638	5.443

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:

De uitsplitsing van de opbrengsten wordt vermeld in het geconsolideerde managementverslag onder sectie management commentaar.

De volgende tabel bevat de verwachte omzet die in de toekomst zal worden verantwoord met betrekking tot prestatieverplichtingen die op de rapportagedatum nog niet (of slechts gedeeltelijk) werden geleverd:

(in miljoen EUR)	Verwacht tijdstip van erkenning		
	2021	2022	> 2022
Transactieprijs toegewezen aan prestatieverplichtingen die nog niet werden geleverd	175	56	45

Toelichting 24. Andere bedrijfsopbrengsten

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2019	2020
Meerwaarde op de verkoop van immateriële en materiële vaste activa	8	3
Meerwaarde bij realisatie van financiële vaste activa	5	0
Diverse refacturaties en recuperatie van uitgaven	41	31
Andere opbrengsten	5	4
Totaal	59	38

De Groep realiseerde een meerwaarde op verkoop van buildings van 1 miljoen EUR in 2020 en 7 miljoen EUR in 2019. De ontvangen geldmiddelen uit deze verkopen bedroegen 5 miljoen EUR in 2020 en 13 miljoen EUR in 2019.

De diverse refacturaties en recuperatie van uitgaven omvatten hoofdzakelijk vergoedingen voor netwerkschade (9 miljoen EUR in 2020 en 10 miljoen EUR in 2019) en bijdragen van het personeel en derden voor diverse diensten.

Toelichting 25. Kosten van aan omzet-gerelateerde materialen en diensten

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2019	2020
Aankopen van materialen	443	421
Aankopen van diensten	1.574	1.480
Totaal	2.018	1.901

De aankopen van materialen worden weergegeven na aftrek van het werk uitgevoerd door de onderneming, dat werd geactiveerd ten bedrage van 54 miljoen EUR in 2019 en 64 miljoen EUR in 2020.

Toelichting 26. Workforce kosten

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2019	2020
Wedden en lonen	705	648
Sociale zekerheidsbijdragen	177	166
Pensioenkosten	19	55
Vergoedingen na uitdiensttreding (andere dan pensioenen) en beëindigingsvoordelen	306	-24
Andere workforce kosten	269	283
Totaal	1.477	1.128

Workforce kosten zijn kosten die verband houden zowel met eigen personeelsleden als met externe arbeidskrachten (opgenomen in andere workforce kosten).

Wedden en lonen en sociale zekerheidsbijdragen worden getoond na aftrek van eigen werken die gekapitaliseerd worden voor een bedrag van 133 miljoen in 2019 en 119 miljoen EUR in 2020.

Vergoedingen na uitdiensttreding (andere dan pensioen) en beëindigingsvergoedingen omvatten de impact van het FFP-transformatieplan (2019 288 miljoen EUR, 2020 -27 miljoen EUR) en andere ontslagvergoedingen (2019 18 miljoen EUR, 2020 -3 miljoen EUR). Ze omvatten ook de aan het dienstjaar toegerekende pensioenkosten en pensioenkosten van verstreken diensttijd van andere vergoedingen na uitdiensttreding (2019 -1 miljoen EUR, 2020 6 miljoen EUR)

De pensioenkost van 2019 omvat een negatieve kost van verstreken diensttijd (winst) als gevolg van het transformatieplan van EUR 29 miljoen.

De overige personeelskosten omvatten kosten voor extern personeel en andere kosten met betrekking tot intern personeel (zoals maaltijdcheques, sociale activiteiten, ongevallenverzekering voor werknemers, treinkaartjes voor actieve medewerkers).

Toelichting 27. Non-workforce kosten

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2019	2020
Diensten en capaciteitscontracten	48	40
Onderhoud en nutsvoorzieningen	163	166
Publiciteit en public relations	81	71
Administratie, training, studies en honoraria	112	130
Kosten voor telecommunicatie, post en kantooruitrusting	32	29
Waardevermindering	28	33
Andere belastingen dan winstbelastingen	28	26
Andere non-workforce kosten	35	36
Totaal	527	530

Andere belastingen dan winstbelastingen: Belasting op pylonen

Nieuwe evoluties in de jurisprudentie hebben de Groep ertoe aangezet om de verplichtingen in verband met Belastingen op Pylonen in 2018 opnieuw te evalueren. Dit resulteerde in een materiële verhoging van de voorzieningen in 2018. In 2019 zijn er geen materiële

wijzigingen in de jurisprudentie die zouden moeten leiden tot een herziening van de toegepaste methodologie met betrekking tot de overlopende rekeningen. In 2020 waren er zowel positieve als negatieve evoluties in de rechtspraak die tot een herziening van de voorzieningen hebben geleid, met een beperkte netto-impact. De in de financiële staten opgenomen positie weerspiegelt de beste raming van het management van het waarschijnlijke eindresultaat.

Toelichting 28. Afschrijvingen

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2019	2020
Afschrijvingen op licenties en andere immateriële vaste activa	449	456
Afschrijvingen op materiële vaste activa	589	579
Afschrijving van een met een gebruiksrecht overeenstemmende activa	82	82
Totaal	1.120	1.116

Toelichting 29. Netto financiële kosten

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2019	2020
Financiële opbrengsten		
Rentebaten op financiële instrumenten		
Tegen geamortiseerde kosten	5	2
Waardering aan de reële waarde van financiële instrumenten		
Niet in een hedgerelatie - FVTPL	10	6
Andere financiële inkomsten	1	1
Financiële kosten		
Interesten en kosten van schulden op financiële instrumenten tegen geamortiseerde kostprijs		
Niet-achtergestelde obligatieleningen	-40	-42
Rentelasten op leaseverplichtingen	-2	-3
Kortetermijnschuld	0	-1
Schulden op lange termijn	-2	-2
Actualisatie kosten		
Op pensioenen en andere vergoedingen na uitdiensttreding	-8	-4
Waardeverminderingen		
Op geassocieerde ondernemingen	-2	0
Andere financiële kosten	-5	-4
Totaal	-47	-48

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:

	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2019	2020
Nettowinst toe te rekenen aan gewone aandeelhouders (in miljoen EUR)	373	564
Aangepaste nettowinst voor de berekening van de verwaterde winst per aandeel (in miljoen EUR)	373	564
Gewogen gemiddeld aantal gewone uitstaande aandelen	322.918.006	322.752.015
Correctie voor aandelenopties	36.696	3.742
Gewogen gemiddeld aantal gewone uitstaande aandelen voor verwaterde winst per aandeel	322.954.702	322.755.758
Gewone winst per aandeel (EUR)	1,16	1,75
Verwaterde winst per aandeel (EUR)	1,16	1,75

In 2019 en 2020 zijn alle toegekende aandelenopties verwaterend en daarom begrepen in de berekening van de verwaterde winst per aandeel.

Toelichting 31. Betaalde en voorgestelde dividenden

	2019	2020
Dividenden op gewone aandelen:		
Voorgestelde dividenden (in miljoen EUR)	485	387
Aantal uitstaande aandelen met dividendrechten	322.982.509	322.690.026
Dividend per aandeel (EUR)	1,5	1,2
Interim dividend betaald aan de aandeelhouders (in miljoen EUR)	162	161
Interim dividend per aandeel (EUR)	0,50	0,50

De voorgestelde dividenden voor 2019 zijn effectief uitbetaald in april 2020. De interimdividenden voor 2020 zijn betaald in december 2020.

In 2020 werd een bedrag van minder dan 1 miljoen EUR betaald in verband met de in 2020 uitgeoefende aandelenopties. Voor 2019 is een bedrag van 2 miljoen EUR betaald. Die bedragen stemmen overeen met de gecumuleerde dividenden verbonden aan de uitgeoefende aandelenopties sinds hun toekenning.

Toelichting 32. Bijkomende toelichtingen inzake financiële instrumenten

Toelichting 32.1. Derivaten

De Groep maakt gebruik van derivaten zoals renteswaps (IRS), rente- en valutaswaps (IRCS), termijnwisselcontracten en valuta opties.

(in miljoen EUR)	Toelichting	2019	2020
Vaste activa			
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	12	5	4
Totaal activa		5	4
Langetermijnschulden			
Rentedragend			
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	19	5	4
Totaal schulden		5	4

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 2020 (in miljoen EUR)	Reële waarde	
	Activa	Passiva
Rente- en valutaswaps	4	0
Rente - en valutagerelateerd - anderen derivaten	0	-4
Derivaten die niet kwalificeren voor boekhoudkundige afdekking	4	-4
Totaal	4	-4

Op 31 december 2019 (in miljoen EUR)	Reële waarde	
	Activa	Passiva
Rente- en valutaswaps	5	0
Rente - en valutagerelateerd - anderen derivaten	0	-5
Derivaten die niet kwalificeren voor boekhoudkundige afdekking	5	-5
Totaal	5	-5

Rente- en valutaswaps (IRCS) worden gebruikt om wisselkoers- en renterisico's m.b.t. de overblijvende niet-achtergestelde obligatieleningen van JPY 1,5 miljard te beheren (zie toelichting 19).

Toelichting 32.2. Financieel risicobeheer: objectieven en beleid

De belangrijkste financiële instrumenten van de Groep bestaan uit niet-achtergestelde obligaties, handelsvorderingen en handelsschulden. De belangrijkste risico's verbonden met deze financiële instrumenten zijn het rentevoetrisico, het wisselkoersrisico, het liquiditeitsrisico en het kredietrisico.

Het principe van risicominimalisatie wordt op alle financiële transacties toegepast. Om dit te bereiken wordt het beheer met betrekking tot de financiering, wisselkoers, rentevoet en kredietrisico gecentraliseerd bij het Groep Treasury departement. Simulaties worden uitgevoerd gebruikmakend van verschillende 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 Executief Comité en de Raad van Bestuur goedgekeurd werden. Het Groep Treasury departement is verantwoordelijk voor de toepassing van deze richtlijnen. Volgens deze regels, worden de derivaten gebruikt om het rentevoetrisico en het wisselkoersrisico af te dekken. Derivaten worden enkel gebruikt als 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 2020:

(in miljoen EUR)	Toelich- ting	Overdracht naar resultatenrekening voor de periode
Afschrijving van gecumuleerde herwaarderingen van afgewikkelde renteswaps	OCI	2
Mutaties in niet-gerealiseerde resultaten in verband met kasstroomafdekkingen		2

Het interne auditdepartement van de Groep controleert regelmatig de interne controleomgeving binnen het Groep Treasury departement.

Rentevoetrisico

De blootstelling van de Groep aan de veranderende marktrentevoeten betreft voornamelijk zijn lange-termijn financiële schulden. Het Groep Treasury departement beheert de blootstelling van de Groep aan wijzigingen van de rentevoeten en de financieringskost, door een mix van vaste en vlottende rentedragende schulden te gebruiken, in lijn met de door de Groep opgestelde regels voor financieel risicobeheer. Deze regels streven naar het bereiken van een optimaal evenwicht tussen de totale financieringskost, de risicobeperking en het vermijden van de volatiliteit van de financiële resultaten, rekening houdend met zowel de marktcondities en opportuniteiten als met de globale handelsstrategie van de Groep.

De onderstaande tabellen tonen de rentedragende langetermijnschulden per munt (inclusief het kortetermijngedeelte, exclusief leasing- en soortgelijke schulden), de rente- en valutaswaps (IRCS) en de netto wisselverplichtingen van de Groep, op 31 december 2020 en 2019.

Op 31 december 2020

	Directe lening			IRCS overeenkomsten			Netto verplichtingen		
	Notioneel bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervaldag	Te betalen (terug te vorderen) bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervaldag	Te betalen (terug te vorderen) bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervaldag
	(in miljoen EUR)		(in jaren)	(in miljoen EUR)		(in jaren)	(in miljoen EUR)		(in jaren)
EUR									
Vast	2.500	1,72%	5				2.500	1,72%	5
Variabel				11	-0,70%	6	11	-0,70%	6
JPY									
Vast	11	5,04%	6	-11	-5,04%	6			
Variabel									
Total	2.511	1,73%	5	0			2.511	1,70%	5

(1) Gewogen gemiddelde interestvoet rekening houdend met de recentste rentevoeten voor variabele rentedragende leningen

Op 31 december 2019

	Directe lening			IRCS overeenkomsten			Netto verplichtingen		
	Notioneel bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervaldag	Te betalen (terug te vorderen) bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervaldag	Te betalen (terug te vorderen) bedrag	Gewogen gemiddelde interestvoet (1)	Gemiddelde looptijd tot vervaldag
	(in miljoen EUR)		(in jaren)	(in miljoen EUR)		(in jaren)	(in miljoen EUR)		(in jaren)
EUR									
Vast	2.350	1,75%	5				2.350	1,75%	5
Variabel				11	-0,52%	7	11	-0,52%	7
JPY									
Vast	11	5,04%	7	-11	-5,04%	7			
Variabel									
Totaal	2.361	1,77%	5	0			2.361	1,73%	5

(1) Gewogen gemiddelde interestvoet rekening houdend met de recentste rentevoeten voor variabele rentedragende leningen.

Op 28 november 2017 sloot de Groep een renteswapcontract af om het risico op renteschommelingen af te dekken tussen de aanvangsdatum van de dekking en de uitgiftedatum van een vaste rente langetermijnschuld van 400 miljoen EUR die naar verwachting in het eerste kwartaal van 2018 zou worden uitgegeven en effectief werd uitgegeven op 15 maart 2018 voor een looptijd van 10 jaar. Het effectieve gedeelte van de wijziging in reële waarde van het afgeleide product aangemerkt voor kasstroomafdekking wordt erkend in niet-gerealiseerde resultaten en zal achtereenvolgens geherclassificeerd worden naar de resultatenrekening in dezelfde periode als het afgedekte item.

Wisselkoersrisico's

De operationele activiteiten zijn de belangrijkste bron van wisselrisico voor de Groep. Dit risico komt voort uit de aankopen of verkopen die door de operationele afdelingen in een andere valuta dan EUR worden uitgevoerd. Transacties in andere valuta dan EUR komen voornamelijk voor in het segment International Carrier Services ("ICS"), en nog meer sinds de verwerving van TeleSign. De internationale activiteiten van dit segment genereren betalingen in verschillende valuta's van en naar andere telecommunicatie operatoren. Buiten ICS

voeren zowel Proximus als een aantal van zijn dochterondernemingen internationale activiteiten uit (ICT, roaming, investeringen en operationele uitgaven), welke een bron zijn van wisselrisico's.

De wisselkoersrisico's worden ingedekt voor zover ze de kasstromen van de Groep beïnvloeden. De wisselkoersrisico's die de kasstromen van de Groep niet beïnvloeden (bijvoorbeeld risico's die voortvloeien uit de omzetting van activa en schulden van de buitenlandse operaties naar de functionele valuta) worden gewoonlijk niet ingedekt. Niettemin zou de Groep kunnen overwegen om deze zogenaamde omrekeningsverschillen in te dekken indien hun mogelijke impact belangrijk zou worden voor de geconsolideerde jaarrekening.

De typische instrumenten die gebruikt worden om het wisselkoersrisico in te dekken zijn de termijnwisselcontracten en valutaopties.

In 2020 en 2019 was de Groep enkel voor zijn operationele activiteiten aan het wisselkoersrisico's blootgesteld. Transacties in vreemde valuta worden erkend in de functionele munt bij initiële opname, omgerekend aan de wisselkoers die geldt op de transactiedatum. Monetaire activa en passiva uitgedrukt in vreemde munt worden op balansdatum in de functionele valuta van de entiteit omgerekend aan de slotkoers van die dag. Netto wisselkoersverschillen bij de omrekening van monetaire activa en passiva worden in het resultaat opgenomen onder "andere bedrijfskosten" in de periode waarin ze zich voordoen. Echter in een beperkt aantal gevallen wordt hedge accounting toegepast, waarbij de herwaarderingsresultaten tijdelijk op de balans worden opgenomen in afwachting van de finale afwikkeling van de onderliggende zogenaamde "hedge effective" blootstelling, om uiteindelijk als wisselkoersresultaten opgenomen te worden in de resultatenrekening.

De Groep voerde een sensitiviteitsanalyse uit op de wisselkoersen EUR/USD, EUR/SDR, EUR/GBP en EUR/CHF, de vier munten waarin de Groep typisch een risico heeft uit zijn operationele activiteiten en dit voor de jaren 2020 en 2019.

Kredietrisico en belangrijke concentraties van kredietrisico

Kredietrisico is het risico van financieel verlies voor de Groep als een klant of tegenpartij van een financieel instrument zijn contractuele verplichtingen niet nakomt.

Kredietrisico omvat alle vormen van tegenpartijblootstelling, d.w.z. wanneer tegenpartijen hun verplichtingen jegens Proximus niet kunnen nakomen met betrekking tot leningen, afdekkingstransacties, afwikkelingen en andere financiële activiteiten.

De maximale blootstelling van de Groep aan het kredietrisico (zonder rekening te houden met de waarde van alle zakelijke of andere zekerheden), in geval de tegenpartij haar verplichtingen niet nakomt en dit voor elke categorie van erkende financiële activa (waaronder derivaten met positieve marktwaarde), is gelijk aan de boekwaarde van deze activa op de balans en verleende bankgaranties.

Om het kredietrisico te beperken dat met de financieringsactiviteiten en het beheer van de liquide middelen van de Groep verbonden is, worden dergelijke transacties in regel enkel met financiële instellingen van eerste rang afgesloten, waarvan de lange termijn rating minimaal A- (S&P) bedraagt.

De Groep past de vereenvoudigde IFRS 9-benadering toe voor het waarderen van de verwachte kredietverliezen voor handelsvorderingen en contractactiva, d.w.z. het verwachte kredietverlies tijdens de levensduur. De bepaling van deze verliesuitkering kan op portefeuille- of individueel niveau plaatsvinden, afhankelijk van het beoordeelde risico dat aan de klant is verbonden.

Het kredietrisico dat uit operationele activiteiten met grote klanten voortvloeit, wordt op individuele basis beheerd en gecontroleerd. Indien nodig, vraagt de Groep bijkomende zakelijke zekerheden. Deze belangrijke klanten zijn niet materieel voor de Groep, aangezien het portfolio van Proximus vooral uit een groot aantal kleine klanten bestaat. Het kredietrisico en de concentratie van het kredietrisico verbonden aan handelsvorderingen is dus beperkt. De concentratie van het kredietrisico is ook beperkt voor handelsvorderingen op andere telecommunicatieondernemingen, door middel van nettingovereenkomsten met handelsschulden (zie toelichting 14.3), de verplichtingen tot vooruitbetaling, bankgaranties, de waarborgen uitgegeven door moederondernemingen en kredietlimieten toegestaan door kredietverzekeraars.

De Groep is blootgesteld aan kredietverliezen ingeval de tegenpartij haar verplichtingen op derivaten niet nakomt (zie toelichting 32.1). De Groep anticipeert echter niet op niet-nakoming door één van deze tegenpartijen, aangezien deze enkel zaken doet met vooraanstaande financiële instellingen, zeer beperkt gebruik maakt van derivaten op schuldinstrumenten zoals weergegeven in tabel

32.1, en in de regel alleen in zeer hoge mate belegt in liquide en kortlopende effecten (voornamelijk geldmiddelen en kasequivalenten), waarvoor de Groep, gezien de uitstekende rating van de tegenpartijen, geen voorzieningen voor kredietverlies opneemt.

Bovendien volgt de Groep mogelijke veranderingen in het kredietrisico van tegenpartijen op, door hun externe kredietratings op continue basis te volgen alsook de evolutie van de credit default swap rates van deze tegenpartijen (een leidende indicator die vaak anticipeert op toekomstige ratingwijzigingen).

Daarnaast is de Groep blootgesteld aan kredietrisico door incidenteel bankgaranties zonder verhaal toe te kennen aan enkele van haar institutionele of overheidsklanten. Op 31 december 2020 werden bankgaranties afgegeven voor een bedrag van 57 miljoen EUR en 44 miljoen EUR op 31 december 2019.

Ten slotte heeft de Groep geen financiële activa verpand en heeft zij geen enkel onderpand tegenover een van haar tegenpartijen.

Liquiditeitsrisico

In overeenstemming met het treasurybeleid, beheert het Groep Treasury departement de financieringskost door een mix van schulden met vaste rentevoet en schulden met vlottende rentevoet.

Een liquiditeitsreserve in de vorm van kredietlijnen en cash wordt aangehouden om de solvabiliteit en de financiële flexibiliteit van de Groep te allen tijde te garanderen. Daartoe is Proximus gecommiteerde bilaterale kredietovereenkomsten aangegaan met verschillende looptijden en een heropneembare kredietlijn gekoppeld aan duurzaamheidsdoelstellingen voor een totaal bedrag van 751 miljoen EUR.

Voor de financiering op middellange tot lange termijn maakt de Groep gebruik van obligaties en obligaties op middellange termijn. Het looptijdprofiel van de schuldportefeuille is gespreid over verschillende jaren. Group Treasury beoordeelt regelmatig zijn financieringsbronnen rekening houdend met zijn eigen kredietrating en de algemene marktomstandigheden.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van het maturiteitsprofiel van de leasingschulden en rentedragende schulden van de Groep, exclusief derivaten, zoals vermeld in toelichting 19, op elke verslagdatum. Dit looptijdprofiel is gebaseerd op contractuele niet-gedisconteerde rentebetalingen en kapitaalaflossingen en houdt rekening met het effect op de kasstromen van rentederivaten die worden gebruikt om vastrentende verplichtingen om te zetten in variabel rentende verplichtingen en omgekeerd. Voor verplichtingen met variabele rentevoeten zijn de rentevoeten die gebruikt zijn om de kasstromen te bepalen, de rentevoeten die golden op hun laatste prijsvaststellingsdatum vóór de verslagdatum (respectievelijk op 31 december 2020 en 2019).

De verwachte uitstroom van kasmiddelen in 2020 voor het verslagjaar 2019 en de verwachte uitstroom van kasmiddelen in 2021 voor het verslagjaar 2020 worden beïnvloed door Proximus commercial papers op korte termijn.

(in miljoen EUR)	2020	2021	2022	2023	2024	2025-2048
Op 1 januari 2019						
Kapitaal	226	55	543	132	625	1.248
Interesten	43	42	42	39	37	65
Totaal	268	97	585	171	661	1.313
Op 31 december 2020						
Kapitaal		228	552	142	630	1.403
Interesten		45	45	42	39	102
Totaal		273	597	183	669	1.505

Bankkredietfaciliteiten op 31 december 2020

Behalve de rentedragende schulden op lange termijn zoals weergegeven in toelichting 19.1 en 19.2 kan de Groep beroep doen op langetermijnkredietfaciliteiten ten belope van 751 miljoen EUR. Deze faciliteiten worden verstrekt door een gediversifieerde groep van

banken. Op 31 december 2020 was er geen enkel uitstaand saldo onder deze faciliteiten. Een totaal van kredietlijnen voor 751 miljoen EUR is daarom beschikbaar voor opname op 31 december 2020.

De Groep maakt ook gebruik van een Euro Medium Term Note ("EMTN")-programma van 3,5 miljard EUR en een Commercial Paper ("CP")-programma van 1 miljard EUR.

Op 31 december 2020 was er een uitstaand bedrag onder het EMTN-programma van 2.100 miljoen EUR, terwijl het CP-programma een opgenomen en uitstaand bedrag toonde van 150 miljoen EUR.

Toelichting 32.3. Netto financiële positie van de Groep en beheer van kapitaal

De Groep definieert de netto financiële positie als het nettobedrag van de beleggingen, geldmiddelen en kasequivalenten, verminderd met alle rentedragende financiële schulden en bijbehorende derivaten (met inbegrip van de herwaardering naar de reële waarde) en leasingschulden. De netto financiële positie omvat geen langetermijnhandelsschulden.

De aangepaste netto financiële positie verwijst naar de totale rentedragende schulden (korte en lange termijn) minus geldmiddelen en kasequivalenten exclusief leaseverplichtingen.

(in miljoen EUR)	Toelichting	Per 31 december	Per 31 december
		2019	2020
Beleggingen, kas en kasequivalenten	16 / 17	327	313
Afgeleide producten	12	5	4
Activa		332	318
Langetermijnschulden (*)	19.1	-2.603	-2.727
Kortetermijnschulden (*)	19.2	-220	-230
Schulden		-2.824	-2.957
Netto financiële positie (*)		-2.492	-2.639
Waarvan leasingschulden		-307	-284
Aangepaste financiële positie (**)		-2.185	-2.356

(*) inclusief derivaten en leasingschulden

(**) de aangepaste financiële positie exclusief leasingschulden

Het doel van de Groep inzake het kapitaalbeheer bestaat erin een netto financiële schuldenlast en eigen vermogen-ratio's te behouden die zorgen voor voldoende liquiditeit op elk moment via een flexibele toegang tot de kapitaalmarkten, en dit om strategische projecten te kunnen financieren, en een aantrekkelijke vergoeding aan de aandeelhouders te bieden. Over de twee voorgestelde jaren, heeft de Groep geen nieuwe aandelen of andere verwaterende instrumenten uitgegeven.

Toelichting 32.4. Categorieën van financiële instrumenten

Occasioneel gebruikt de Groep rente- en valutaswaps (IRCS) om de risico's verbonden aan wijzigingen in rentevoeten en wisselkoersen op de rentedragende langetermijnschulden te beheersen (zie toelichting 32.2).

De volgende tabellen geven een overzicht van de financiële instrumenten van de Groep per categorie zoals gedefinieerd in IAS 39, alsook van de winsten en verliezen ten gevolge van de herwaardering tegen reële waarde. Op basis van de marktvoorwaarden per 31

december 2020 ligt de reële waarde van de niet-achtergestelde obligatieleningen en van de lening van de Europese Investeringsbank (EIB), die tegen geamortiseerde kostprijs worden geboekt, 214 miljoen EUR, of 8,5%, hoger dan hun boekwaarde.

De reële waarden, berekend voor elke obligatie afzonderlijk, werden verkregen door de gecumuleerde kasuitstromen gegenereerd door elke obligatie te verdisconteren met de rentevoeten waartegen de Groep op 31 december 2020 zou kunnen lenen voor gelijkaardige obligaties met dezelfde resterende looptijden.

De Groep heeft gedurende de periode de classificatie van de financiële instrumenten niet gewijzigd.

De volgende tabel bevat de oorspronkelijke waarderingscategorieën onder IFRS 9 voor elke categorie van activa en financiële verplichtingen per 31 december 2020

Per 31 december 2020 (in miljoen EUR)	Toelichting	Classificatie onder IFRS 9	Boekwaarde onder IFRS 9
ACTIVA			
Vaste activa			
Eigenvermogeninstrumenten	9	FVOCI	1
Andere vaste activa			
Andere derivaten	32	FVTPL	4
Andere financiële activa		Afgeschreven kost	7
Vlottende activa			
Handelsvorderingen	14	Afgeschreven kost	868
Rentdragend			
Andere vorderingen		Afgeschreven kost	3
Niet-rentdragend			
Andere vorderingen		Afgeschreven kost	10
Beleggingen	16	Afgeschreven kost	3
Geldmiddelen en kasequivalenten			
Kortetermijndeposito's	17	Afgeschreven kost	115
Kas en banktegoeden	17	Afgeschreven kost	195
SCHULDEN			
Langetermijnschulden			
Rentdragende schulden			
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.1	Afgeschreven kost	2.104
Kredietinstellingen	19.1	Afgeschreven kost	401
Andere leningen	19.1	Afgeschreven kost	1
Andere derivaten	32	FVTPL	4
Niet-rentdragende schulden			
Andere langetermijnschulden	21	Afgeschreven kost	99
KORTETERMIJNSCHULDEN			
Rentdragende schulden, korte termijn deel			
Kredietinstellingen	19.2	Afgeschreven kost	1
Rentdragende schulden			
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.2	Afgeschreven kost	150
Andere leningen	19.2	Afgeschreven kost	12
Handelsschulden		Afgeschreven kost	1.213
Andere kortetermijnschulden			
Andere schulden		FVTPL	1
Andere schulden		Afgeschreven kost	276

FVTPL: Financiële activa/schulden herwaardeerd aan de reële waarde via de resultatenrekening

FVTOCI: Financiële activa tegen reële waarde via niet-gerealiseerde resultaten

De volgende tabel bevat de oorspronkelijke waarderingscategorieën onder IFRS 9 voor elke categorie van activa en financiële verplichtingen per 31 december 2019

Per 31 december 2019 (in miljoen EUR)	Toelichting	Classificatie onder IFRS 9	Boekwaarde onder IFRS 9
ACTIVA			
Vaste activa			
Andere vaste activa			
Andere derivaten	32	FVTPL	5
Andere financiële activa		Afgeschreven	10
VLOTTENDE ACTIVA			
Handelsvorderingen			
	14	Afgeschreven	985
Rentedragend			
Andere vorderingen		Afgeschreven	7
Niet-rentedragend			
Andere vorderingen		Afgeschreven	3
Beleggingen	16	Afgeschreven	3
Geldmiddelen en kasequivalenten			
Kortetermijndeposito's	17	Afgeschreven	13
Kas en banktegoeden	17	Afgeschreven	310

SCHULDEN

Langetermijnschulden

Rentedragende schulden			
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.1	Afgeschreven	1.953
Kredietinstellingen	19.1	Afgeschreven	402
Andere derivaten	32	FVTPL	5
Niet-rentedragende schulden			
Andere langetermijnschulden	21	Afgeschreven	127

Kortetermijnschulden

Rentedragende schulden, korte termijn deel			
Kredietinstellingen	19.2	Afgeschreven	1
Rentedragende schulden			
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.2	Afgeschreven	156
Handelsschulden		Afgeschreven	1.284
Andere kortetermijnschulden			
Andere schulden		FVTPL	6
Andere schulden		Afgeschreven	286

FVTPL: Financiële activa/schulden herwaardeerd aan de reële waarde via de resultatenrekening

FVTOCI: Financiële activa tegen reële waarde via niet-gerealiseerde resultaten

Toelichting 32.5. Activa en passiva aan reële waarde

Financiële instrumenten die gewaardeerd zijn aan reële waarde worden in de onderstaande tabel getoond volgens de gebruikte waarderingstechniek. De hiërarchie tussen de technieken geeft het belang aan van de gebruikte inputs om tot de waardering te komen.

Niveau 1: (Niet aangepaste) prijsnotering op actieve markten voor identieke activa of passiva;

Niveau 2: Waarderingstechnieken voor dewelke alle inputs die een belangrijk effect hebben op de geboekte reële waarde, gebaseerd zijn op direct of indirect waarneembare gegevens voor activa of passiva;

Niveau 3: Waarderingstechnieken voor dewelke alle inputs die een belangrijk effect hebben op de geboekte reële waarde, niet gebaseerd zijn op waarneembare marktgegevens.

De Groep houdt alleen financiële instrumenten aan van niveau 1, 2 en 3.

De waarderingstechnieken voor de reële waardeberekening van de financiële instrumenten van niveau 2 zijn:

- **Andere derivaten van niveau 2**
Andere derivaten omvatten hoofdzakelijk rente- en valutaswaps (IRCS) om de risico's van de Groep met betrekking tot schommelingen van de rentevoet en vreemde valuta te beperken voor sommige van haar langetermijnschulden. De reële waarden van deze instrumenten worden bepaald door het verdisconteren van de verwachte contractuele kasstromen gebruikmakend van rentegrafieken in de betreffende valuta's en wisselkoersen waarneembaar op actieve markten.
- **Niet achtergestelde obligatieleningen**
De niet achtergestelde obligatieleningen worden opgenomen aan afgeschreven kostprijs. De reële waarden, voor elke obligatielening apart berekend, worden bekomen door het verdisconteren van de rentevoeten aan dewelke de Groep zou kunnen lenen op 31 december 2020 voor gelijkaardige obligaties met dezelfde resterende looptijden.

De financiële instrumenten die geclassificeerd zijn onder niveau 3, zijn gewaardeerd op basis van de reële waarde van uitgaande kasstromen in verschillende scenario's, elk gewogen op zijn kans van voorkomen. De wegingen zijn ofwel gebaseerd op statistische data die zeer stabiel zijn over de jaren, ofwel gebaseerd op de beste schatting van Proximus van het voorkomen van het scenario. De reële waarde van het instrument is sterk afhankelijk van maar in verhouding tot veranderingen in de geschatte uitgaande kasstromen.

Op 31 december 2020 (in miljoen EUR)	Toelichting	Classificatie onder IFRS 9	Saldo op 31 december 2020	Gebruikte waarderingmethode op het einde van het boekjaar:		
				Laag 1	Laag 2	Laag 3
ACTIVA						
Vaste activa						
Eigenvermogeninstrumenten		FVOCI	1			1
Andere vaste activa						
Andere derivaten	32.1	FVTPL	4		4	
SCHULDEN						
Langetermijnschulden						
Rentedragende schulden						
Niet-achtergestelde schuld behalve voor hun "niet-nauw verwante" besloten derivaten	19.1	Afgeschreven kost	2.104		2.286	
Kredietinstellingen	19.1	Afgeschreven kost	401		434	
Andere leningen	19.1	Afgeschreven kost	1		1	
Derivaten aangehouden voor afdekking	33.1	FVOCI				
Andere derivaten	33.1	FVTPL	4		4	
Kortetermijnschulden						
Rentedragende schulden, korte termijn deel						
Kredietinstellingen	19.2	Afgeschreven kost	1		1	
Rentedragende schulden						
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.2	Afgeschreven kost	150		150	
Andere leningen	19.2	Afgeschreven kost	12		12	
Niet-rentedragende schulden						
Andere schulden		FVTPL	1			1

FVTPL: Financiële activa/schulden herwaardeerd aan de reële waarde via de resultaten-rekening
FVOCI: Financiële activa tegen reële waarde via niet-gerealiseerde resultaten

Op 31 december 2019 (in miljoen EUR)	Toelichting	Classificatie onder IFRS 9	Saldo op 31 december 2019	Gebruikte waarderingmethode op het einde van het boekjaar:		
				Laag 1	Laag 2	Laag 3
ACTIVA						
Vaste activa						
Andere vaste activa						
Andere derivaten	32.1	FVTPL	5		5	
SCHULDEN						
Langetermijnschulden						
Rentdragende schulden						
Niet-achtergestelde obligatieleningen behalve voor hun "niet-nauw verwante" besloten derivaten	19.1	Afgeschreven kost	1.953		2.094	
Kredietinstellingen	19.1	Afgeschreven kost	402		417	
Andere derivaten	32.1	FVTPL	5		5	
Kortetermijnschulden						
Rentdragende schulden, korte termijn deel						
Kredietinstellingen	19.2	Afgeschreven kost	1		1	
Rentdragende schulden						
Niet-achtergestelde schuld (obligaties, notes)	19.2	Afgeschreven kost	156		156	
Niet-rentdragende schulden						
Schulden		FVTPL	6			6

FVTPL: Financiële activa/schulden herwaardeerd aan de reële waarde via de resultatenrekening

FVTOCI: Financiële activa tegen reële waarde via niet-gerealiseerde resultaten

Toelichting 33. Informatie over verbonden partijen

Toelichting 33.1. Geconsolideerde ondernemingen

De dochterondernemingen, joint ventures, gezamenlijke bedrijfsactiviteiten en geassocieerde ondernemingen zijn opgenomen in toelichting 8.

Leveringen van goederen en diensten tussen ondernemingen van de Groep gebeuren aan commerciële voorwaarden en marktprijzen.

De transacties tussen Proximus NV en haar dochterondernemingen en gezamenlijke bedrijfsactiviteiten, als verbonden partijen, worden geëlimineerd voor de opmaak van de geconsolideerde jaarrekening. De transacties tussen Proximus NV en haar dochterondernemingen zijn als volgt:

Transacties tussen Proximus NV en haar dochterondernemingen en gezamenlijke bedrijfsactiviteiten

Boekjaar afgesloten op 31 december

(in miljoen EUR)	2019	2020
Opbrengsten	174	156
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-146	-140
Netto financiële kosten	1	1
Dividenden ontvangen	92	391
Meerwaarde bij inbreng van financiële vaste activa	437	94

Transacties tussen Proximus NV en haar dochterondernemingen en gezamenlijke bedrijfsactiviteiten

Per 31 december

(in miljoen EUR)	2019	2020
Handelsvorderingen	32	27
Handelsschulden	-42	-33
Rentedragende vorderingen/schulden	-1.022	-767
Andere vorderingen/schulden	-1	-1

Toelichting 33.2. Relaties met aandeelhouders en andere met de staat verbonden entiteiten

De Belgische Staat is de meerderheidsaandeelhouder van de Groep met een deelneming van 53,51 %. De Groep houdt eigen aandelen aan voor 4,54%. De resterende 41,95 % worden verhandeld op de Eerste Markt van Euronext Brussels.

Relatie met de Belgische Staat

De Groep levert telecomdiensten aan de Belgische Staat en met de Staat verbonden entiteiten. Met de Staat verbonden ondernemingen zijn diegene waarover de Staat zeggenschap heeft, gezamenlijk zeggenschap heeft of een invloed uitoefent. Al deze transacties verlopen op basis van normale klant/leverancier-relaties en aan voorwaarden die niet voordeliger zijn dan die waarop andere klanten en leveranciers een beroep kunnen doen. De diensten aan de Staat verbonden ondernemingen vormen geen belangrijk deel van de netto omzet van de Groep, namelijk minder dan 5%.

Toelichting 33.3. Relaties met top management personeel

De bezoldiging en vergoeding van de bestuurders is vastgelegd in de algemene vergadering van 2004.

De principes van deze vergoeding blijven van toepassing in 2020 en er worden ook geen substantiële veranderingen verwacht: ze voorziet een jaarlijkse vaste vergoeding van 50.000 EUR voor de Voorzitter van de Raad van Bestuur en van 25.000 EUR voor de andere leden van de Raad van Bestuur, met uitzondering van de CEO. Alle leden van de Raad van Bestuur, met uitzondering van de CEO, hebben recht op een zitpenning van 5.000 EUR per bijgewoonde vergadering van de Raad van Bestuur. Voor de Voorzitter wordt het bedrag van de zitpenningen verdubbeld. Een zitpenning van 2.500 EUR per vergadering is voorzien voor ieder lid van een adviserend Comité van de Raad van Bestuur, met uitzondering van de CEO. Voor de Voorzitter van de respectievelijke adviserende Comités wordt het bedrag van de zitpenningen verdubbeld.

De leden ontvangen ook een vergoeding van 2.000 EUR per jaar voor communicatiekosten. Voor de Voorzitter van de Raad van Bestuur wordt dit bedrag eveneens verdubbeld.

De Voorzitter van de Raad van Bestuur is ook Voorzitter van het Paritair Comité en van het Pensioenfonds. Mevrouw Catherine Vandendorpe is lid van de Raad van Bestuur van het Pensioenfonds. Zij ontvangen geen vergoeding voor dit bestuurdersmandaat.

Voor het uitvoeren van hun bestuurdersmandaat ontvangen de niet-uitvoerende bestuurders geen prestatiegebonden bezoldiging zoals bonussen of langlopende incentive plannen, alsook geen voordelen verbonden aan aanvullende pensioenplannen of andere groepsverzekeringen.

De totale vergoeding voor de bestuurders bedroeg bruto 1.243.509 EUR voor 2019 en bruto 1.231.116 EUR voor 2020. De bestuurders hebben geen lening of voorschot ontvangen van de Groep.

	2019	2020
Raad van Bestuur	10	10
Audit-en Toezichtscomité	5	5
Benoemings-en Bezoldigingscomité	9	9
Transformatie en Innovatiecomité	2	2

Op zijn vergadering van 24 februari 2011 heeft de Raad van Bestuur een nieuwe versie van de 'policy inzake transacties met verbonden partijen aangenomen. Deze policy welke werd aangepast in September 2016, regelt alle transacties of andere contractuele verhoudingen tussen de onderneming en de leden van de Raad van Bestuur. Proximus heeft contractuele relaties en levert eveneens telefonie-, internet- en/of ICT-diensten aan diverse ondernemingen waarin de leden van de Raad een uitvoerend of niet-uitvoerend mandaat hebben.

Deze relaties hebben plaats in het normale verloop van de bedrijfsvoering en zijn marktconform van aard.

Voor het jaar eindigend op 31 december 2020 werd een totaal brutobedrag (inclusief op performantiewaarde gebaseerde betalingen) van 6.612.523 EUR (vóór patronale sociale zekerheid) betaald of toegekend aan de leden van het Executief comité inclusief de Chief Executive Officer). In 2020 waren de leden van het Directiecomité Guillaume Boutin, Dirk Lybaert, Geert Standaert, Renaud Tilmans, Jan Van Acoleyen, Anne-Sophie Lotgering (6 maanden), Jim Castele (10 maanden), Sandrine Dufour (5 maanden) en Bart Van Den Meersche (6 maanden).

Voor het jaar eindigend op 31 december 2019 werd een totaal bruto bedrag (inclusief op performantiewaarde gebaseerde betalingen) van 6.252.939 EUR (voor patronale sociale zekerheid) betaald of toegekend aan de leden van het Executief comité inclusief de Chief Executive Officer. In 2019, waren de leden van het Executief Comité: Dominique Leroy (tot 20 september 2019), Guillaume Boutin, Sandrine Dufour, Jan Van Acoleyen, Dirk Lybaert, Geert Standaert, Renaud Tilmans and Bart Van Den Meersche.

Dit totale bedrag voor de vergoedingen van het top management omvat de volgende elementen:

- Kortetermijnpersoneelsbeloningen: jaarsalaris (basis en variabel op korte termijn) en andere kortetermijnpersoneelsbeloningen zoals ziekteverzekering, privé-gebruik van directiewagens, maaltijdcheques, en exclusief de werkgeversbijdragen voor de sociale zekerheid die op deze beloningen worden betaald;
- Vergoedingen na uitdiensttreding: verzekeringspremies betaald door de Groep in naam van de leden van het executief comité. De premies dekken hoofdzakelijk een aanvullend pensioenplan na de pensionering;
- Op performantiewaarde gebaseerde betalingen (op lange termijn): brutobedragen toegekend onder het performancewaardeplan, dat uitbetalingsrechten creëert in mei 2022 (toegekend in 2019) of in mei 2023 (toegekend in 2020), afhankelijk van het behalen van 3 bedrijfsgebonden prestatiecriteria die bestaan uit de vrije cashflow van de Groep, de reputatie-index en de Total Shareholder Return van het bedrijf in vergelijking met een vooraf gedefinieerde groep van andere Europese telecomoperatoren

EUR	Boekjaar afgesloten op 31 december	
	2019	2020
Korte termijn vergoedingen	4.511.137	5.130.490
Vergoedingen na uitdiensttreding	686.802	546.825
Prestatievergoedingen	1.055.000	935.208
Totaal	6.252.939	6.612.523

* 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 specifieke sectoriële regulatoren (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, gewoonlijk "BIPT" genoemd, en regionale regulatoren bevoegd voor media) of administratieve organen zoals de mededingingsautoriteiten.

Toelichting 34. Rechten, verbintenissen en voorwaardelijke verplichtingen

Claims en gerechtelijke procedures

Onze policies en procedures worden zo ontworpen dat zij in overeenstemming zijn met de toepasselijke wetten, boekhoudkundige en rapporteringsvoorschriften, 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 regulatoire omgeving binnen welke wij opereren, alsook de kosten om compliant te zijn, nemen beide toe ten gevolge van de eveneens toenemende verplichtingen. Daarenboven zijn de buitenlandse en supranationale regels soms tegenstrijdig met de nationale wetgeving. De niet-naleving van de verschillende wetten en reglementen en wijzigingen aan deze wetten en reglementen of de wijze waarop zij worden geïnterpreteerd of toegepast kunnen leiden tot schade aan onze reputatie, aansprakelijkheid, boetes en penalties, evenals een stijging van de fiscale last of regulatoire 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 het BIPT en procedures met de Belgische fiscale administraties.

Zaken in verband met breedband-/broadcasttoegang

Tussen 12 en 14 oktober 2010, heeft de Belgische Algemene Directie Mededinging een huiszoeking uitgevoerd in de kantoren van Proximus te Brussel. Het onderzoek kadert in de aantijgingen van Mobistar en KPN betreffende de Wholesale diensten voor DSL, waarvoor Proximus obstructiepraktijken zou hebben gehanteerd. Met deze maatregel wordt geen enkele uitspraak gedaan over het eindresultaat van het volledige onderzoek. Volgend op de huiszoeking, moet de Algemene Directie Mededinging nu alle relevante

elementen van de zaak onderzoeken. Uiteindelijk kan het Auditoraat een voorstel van beslissing voorleggen aan de Raad voor de Mededinging. Tijdens deze procedure zal Proximus zijn standpunten kunnen voorleggen (deze procedure kan verschillende jaren duren).

Tijdens het onderzoek van oktober 2010 werd een groot aantal documenten in beslag genomen (elektronische data zoals een volledige kopie van mailboxen en archieven, evenals andere bestanden). Proximus en de auditeur van de Mededingingsautoriteiten wisselden uitgebreid van mening inzake de wijze waarop de inbeslaggenomen data behandeld werden. Proximus wou zekerheid hebben dat het legal privilege (LPP) van de advocaten en de vertrouwelijkheid van adviezen van de bedrijfsjuristen gewaarborgd bleven. Bovendien trachtte Proximus te verhinderen dat de Mededingingsautoriteiten toegang kregen tot (gevoelige) data die buiten het toepassingsgebied van het onderzoek vielen. Door het feit dat Proximus de auditeur niet van haar standpunt kon overtuigen, spande Proximus twee procedures aan, waarvan één vóór het Hof van Beroep van Brussel en één vóór de Voorzitter van de Raad voor de Mededinging, dit met het oog op de opschorting van de mededeling aan de onderzoeksteams van de LPP data en van data die buiten het toepassingsgebied van het onderzoek vielen. Op 5 maart 2013 sprak het Hof van Beroep in deze beroepsprocedure een positief vonnis uit waarin werd beslist dat de onderzoekers niet gemachtigd waren tot inbeslagname van documenten waarin adviezen van bedrijfsjuristen waren opgenomen en van documenten die buiten het toepassingsgebied vielen en dat de betreffende documenten dienden te worden verwijderd/vernield. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het hier een beslissing op de procedure zelf betreft en niet op de op de grond van de zaak. Op 14 oktober 2013 diende de Raad voor de Mededinging een verzoek tot cassatie in tegen de beslissing. Proximus sloot zich bij deze cassatieprocedure aan. Uiteindelijk besliste het Hof van Cassatie op 22 januari 2015 om het arrest van 5 maart 2013 te bevestigen, behalve voor wat een restrictie betreft met betrekking tot oudere documenten, welke nietig werd verklaard. Het is nu aan het Hof van Beroep om een nieuwe beslissing te nemen inzake deze restrictie.

In maart 2014, heeft KPN zijn klacht ingetrokken. Mobistar blijft de enige aanklager.

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 aantrekende 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.

In zijn tussenarrest van 7 oktober 2020 heeft het hof van beroep te Brussel de beslissing van 26 mei 2009 van de Raad voor de Mededinging gedeeltelijk vernietigd, op basis van de redenering dat (i) de Belgische Mededingingsautoriteit het bestaan van een misbruik van machtspositie voor 2004 niet had kunnen vaststellen zonder het document dat tijdens de illegale inval in beslag was genomen, terwijl (ii) de tijdens de illegale inval in beslag genomen documenten niet onontbeerlijk waren voor de vaststelling van het misbruik van een machtspositie voor 2005. Bijgevolg heeft het Hof besloten dat de procedure alleen voor de laatste periode moet worden voortgezet (zowel voor andere procedurekwesties als ten gronde). Proximus zal tegen dit arrest een "pourvoi en cassation" instellen voor zover, volgens Proximus, de beschikking niet gedeeltelijk (2004), maar volledig (2004 en 2005) had moeten worden vernietigd, precies wegens de onwettigheid van de inval.

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

Gial dossier

Op 19 juni 2019 werd Proximus in verdenking gesteld door een Brusselse onderzoeksrechter naar aanleiding van een klacht wegens corruptie en misdrijven betreffende nijverheid, koophandel en openbare veilingen in de zogenaamde "GIAL"-zaak.

Proximus betwist formeel een strafbaar feit te hebben gepleegd in deze zaak. Wegens het geheim van het onderzoek kunnen de details van de zaak niet in dit verslag worden uiteengezet. Desalniettemin wenst Proximus het bestaan van de zaak te vermelden om de transparantie te verzekeren.

Ter informatie: indien Proximus, in tegenstelling tot haar analyse van haar rol in deze zaak, schuldig zou worden bevonden aan de feiten die haar worden verweten en gezien de inverdenkingstelling door de onderzoeksrechter, zou de maximumboete die aan Proximus kan worden opgelegd in het kader van deze zaak 800.000 EUR bedragen. Op dit ogenblik en op basis van de informatie waarover Proximus in het kader van deze zaak beschikt, heeft Proximus geen provisie aangelegd voor de betaling van een eventuele boete.

Ten slotte herinnert Proximus er, voor zover nodig, aan dat de inverdenkingstelling geenszins impliceert dat er tegen haar een bezwaar of een bewijs van schuld bestaat en benadrukt ze dat ze onschuldig wordt geacht en over solide elementen beschikt voor een gunstige afloop van deze zaak.

Fiscale procedures

BICS heeft aanslagen roerende voorheffing ontvangen uitgaande van de Indische belastingautoriteiten in verband met betalingen gedaan door een klant met Indisch rijksinwonerschap gedurende de periode 1 april 2007 tot 31 maart 2011. BICS heeft beroep aangetekend voor de periode van 1 april 2007 tot 31 maart 2011 tegen bovenstaande aanslagen bij de bevoegde Indische rechtbanken tegen de zienswijze van de Indische belastingautoriteiten dat Indiase bronbelasting verschuldigd is op de betalingen. Verder is verzet aangetekend op procedurele gronden tegen de aanslagen met betrekking tot betalingen in de periode 1 april 2008 tot 31 maart 2011. Het bedrag van de mogelijke verplichting, inclusief laattijdigheidsinteressen, zal nooit hoger liggen dan 29 miljoen EUR. BICS heeft de geschatte bedragen niet betaald en heeft geen belastingvoorzieningen geboekt. Management beoordeelt dat de positie zoals opgenomen in deze jaarrekening de beste schatting van het waarschijnlijke eindresultaat weergeeft.

Investeringsverplichtingen

Op 31 december 2020 had de Groep contractuele verbintenissen aangegaan voor een bedrag van 913 miljoen EUR (immateriële activa 213 miljoen EUR; materiële activa 700 miljoen EUR). De verplichtingen in verband met de immateriële activa bevatten deze m.b.t. contracten van Eleven Sports (zie toelichting 4). De materiële activa hebben voornamelijk betrekking op verplichtingen in verband met technische en netwerkuitrusting in het kader van het versnelde investeringsplan voor Fiber.

Glasvezelsamenwerking

De Groep heeft samenwerkingsovereenkomsten gesloten met EQT infrastructuur en Eurofiber om gezamenlijk glasvezelnetwerken aan te leggen (zie toelichting 8.4). In deze context heeft de Groep zich ertoe verbonden bepaalde kapitaalinjecties te doen in de nieuwe gemeenschappelijke entiteiten die worden opgericht.

Andere rechten en verbintenissen

Op 31 december 2020 had de Groep de volgende andere rechten en verbintenissen:

De Groep heeft garanties ontvangen van haar klanten voor een bedrag van 2 miljoen EUR om de betaling van haar handelsvorderingen te garanderen, en van haar leveranciers voor een bedrag van 13 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 129 miljoen EUR (inbegrepen de bankgaranties vermeld in toelichting 32.2).

Proximus heeft krachtens de wet van 13 juni 2005 'betreffende de elektronische communicatie' een recht om compensatie te vragen voor het aanbieden van de universele dienst inzake sociale tarieven aangeboden vanaf 1 juli 2005. Het BIPT moet per operator vaststellen of er een netto-kost en een onredelijke last is alvorens op dit verzoek in te gaan. In mei 2014 startte het BIPT tezamen met een externe consultant een analyse van de netto-kosten die Proximus droeg voor het aanbieden van de wettelijke kortingen aan sociale abonnees aangeboden over de periode 2005-2012, met het oog op het beoordelen van de mogelijkheid van een onredelijke last in hoofde van Proximus, en dus de mogelijkheid van een bijdrage door de bijdrageplichtige operatoren aan een compensatiefonds. Op 1 april 2015 trok Proximus haar vraag om compensatie bij het BIPT evenwel in, verwijzend naar het advies van de Advokaat-Generaal bij het Europese Hof van Justitie van 29 januari 2015 naar aanleiding van de prejudiciële vraag van het Grondwettelijk Hof inzake de wet van 10 juni 2012 (zaak C-1/14), meer bepaald betreffende de (on)mogelijkheid van een kwalificatie van mobiele sociale tarieven als element van universele dienstverlening. Proximus behield zich bij deze evenwel het recht voor om een nieuw verzoek in te dienen nadat er meer klaarheid zou zijn inzake de gevolgen van het arrest. Bij arrest van 11 juli 2015 verklaarde het Europese Hof van Justitie dat mobiele sociale tarieven niet kunnen worden gefinancierd door middel van een mechanisme waaraan specifieke ondernemingen moeten deelnemen.

Het Grondwettelijk Hof heeft, gevolg gevend aan dit arrest van het Hof van Justitie in haar arrest van 3 februari 2016 (nr. 15/2016) aangegeven dat aangezien het de lidstaten vrij staat diensten voor mobiele communicatie (spraak en internet) te beschouwen als aanvullende verplichte diensten, de Wetgever de mobiele operatoren mocht verplichten om mobiele kortingen toe te kennen aan sociale abonnees. Het stelt evenwel dat er geen regeling ter financiering van deze diensten voor specifieke ondernemingen kan worden opgelegd en dat het aan de Wetgever toekomt te beslissen of voor het verstrekken van die diensten een compensatie moet geschieden volgens een ander mechanisme, waarbij geen specifieke ondernemingen worden betrokken.

Het BIPT heeft in haar mededeling van 27 december 2017 met betrekking tot de monitoring van de universele dienst het volgende aangegeven: 'In navolging hiervan besloot het Grondwettelijk Hof op 3 februari 2016 dat België de telecomoperatoren niet mag verplichten sociale tarieven aan te bieden voor mobiele telefonie of mobiel internet. De regering zou evenwel kunnen besluiten de diensten als "aanvullende verplichte diensten" algemeen beschikbaar te stellen, zij het dat deze niet kunnen gefinancierd worden door een sectoraal compensatiefonds. Dit is evenwel tot op heden nog niet gebeurd.' Onder deze lezing door het BIPT, werd beslist om voor mobiele standalone internetformules geen sociale kortingen meer toe te kennen. Sociale kortingen op bundels met mobiel internet blijven behouden.

In 2015 kondigde de bevoegde telecomminister een hervorming aan van het wettelijk systeem van sociale tarieven, waarbij een vereenvoudiging van het huidige systeem vooropstaat evenals een evolutie naar een systeem van vrijwilligheid.

Deze intentie werd niet omgezet naar een concreet voorontwerp van wet. De aanvraag om compensatie voor sociale tarieven werd niet vernieuwd. De omzetting van de Europese Elektronische Communicatie Code in Belgisch recht zal mogelijks wijzigingen meebrengen in de definitie van het aanbod van het sociaal voordeel. Het recente federale regeerakkoord 2020 kondigt een vernieuwing van het systeem van sociale tarieven aan.

Mobile Vikings

Proximus heeft op 14 december 2020 een bindende overeenkomst getekend met DPG Media voor de overname van Mobile Vikings, dat ook het merk Jim Mobile omvat. Met deze transactie haalt Proximus een belangrijke Belgische mobiele virtuele netwerkoperator aan boord die zich voornamelijk richt op het segment van de jongeren. De afronding van de transactie is afhankelijk van de goedkeuring door de Belgische mededingingsautoriteit. De vergoeding van de transactie bedraagt 130 miljoen EUR.

Toelichting 35. Op aandelen gebaseerde betalingen

Aandelenaankoopplannen met korting

In 2019 en 2020 lanceerde de Groep aandelenaankoopplannen met korting.

In het kader van de plannen van 2019 en 2020 heeft Proximus respectievelijk 3.033 en 3.092 aandelen verkocht aan het senior management van de Groep met een korting van 16,66% ten opzichte van de marktprijs (verdisconteerde prijs voor EUR tussen 20,64 EUR en 21,35 EUR per aandeel in 2019 en voor 15,54 EUR in 2020). De kost van de korting bedraagt minder dan 1 miljoen EUR in 2020 en in 2019 en werd in de winst- en verliesrekening opgenomen als personeelskosten (zie toelichting 26).

Performantiewaardeplan

In 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 en 2018 lanceerde Proximus verschillende schijven van het "performantiewaardeplan" voor zijn senior management. Onder dit langlopend performantiewaardeplan zijn de toegekende beloningen verbonden aan voorwaarden, namelijk een dienstverband van 3 jaar waarna de performantiewaarde is verworven. De mogelijke uitoefening van de rechten is afhankelijk van het voldoen van marktgerelateerde voorwaarden gebaseerd op het "Totaal rendement voor de aandeelhouders" (TSR), welke vergeleken wordt met een Groep van soortgelijke ondernemingen.

Na de verwervingsperiode kunnen de rechten gedurende 4 jaar worden uitgeoefend. In geval van vrijwillig vertrek gedurende de verwervingsperiode vervallen echter alle niet-verworven rechten en verworven maar niet uitgeoefende rechten. In geval van onvrijwillig vertrek (behalve voor zware fout) of pensioen, blijven de rechten verder 'vesten' gedurende de normale 3 jaar durende verwervingsperiode.

De Groep bepaalt de reële waarde van de overeenkomst op de toekenningsdatum en spreidt de kost lineair over de verwervingsperiode met daarbij horende stijging van het eigen vermogen voor de aandelenafwikkeling (niet materieel) en van de schulden voor in geldmiddelen afgewikkelde betalingstransacties.

Voor in geldmiddelen afgewikkelde betalingstransacties wordt de schuld regelmatig herberekend.

De reële waarde van de tranches 2017 en 2018 bedroeg op 31 december 2020 respectievelijk 0 en 5 miljoen EUR voor elke tranche. De jaarlijkse kosten van deze tranches bedroegen respectievelijk 0,4 miljoen EUR en 0,5 miljoen EUR. De berekening van de gesimuleerde totale aandeelhoudersopbrengst voor deze tranches volgens het Monte Carlo-model voor de resterende tijd in de prestatieperiode voor toekenningen met marktvoorwaarden omvatte de volgende veronderstellingen per 31 december 2020.

	Per 31 december	
	2019	2020
Gewogen gemiddelde risicovrije rentevoet	-0,296%	-0,550%
Verwachte volatiliteit - onderneming	18,76%-19,02%	26,53%-27,05%
Verwachte volatiliteit - sectorgenoten	14,37%-28,70%	15,33%-41,43%
Gewogen gemiddelde resterende duur van de waarderingsperiode	2,25	2,15

In 2019 en 2020 lanceerde Proximus een tranche van het gewijzigde "Performance Value Plan" voor het senior management. In het kader van dit gewijzigde "Long Term Performance Value Plan" zijn de toegekende beloningen afhankelijk van een periodes van 3 jaar waarna de "Performance Values" onvoorwaardelijk worden. De mogelijke uitoefening van de rechten is afhankelijk van een uitgebreid aantal KPI's die bestaan uit de 'Total Shareholder Return' van Proximus in vergelijking met een groep van vergelijkbare ondernemingen (40%), de Free Cash Flow van de groep (40%) en de Reputation Index (20%). De uiteindelijke KPI is het gemiddelde van de tussentijdse berekeningen van de 3 kalenderjaren.

De reële waarde van de tranches 2019 en 2020 bedroeg per 31 december 2020 respectievelijk 4 en 2 miljoen EUR op basis van een actuele berekening. De jaarlijkse kosten van deze tranches bedroegen 2 miljoen EUR.

Aandelenoptieplannen

In 2012 bracht Proximus een laatste jaarlijkse tranche van haar langlopend incentive plan (aandelenoptieplan) uit, bestemd voor het topmanagement en het senior management van de Groep.

Begin 2011 werden de regels van het plan aangepast overeenkomstig de Belgische wetgeving. Daarom bracht de Groep vanaf 2011 twee verschillende reeksen uit: één voor het Executief comité, de CEO inbegrepen en één voor het andere topmanagement en het senior management.

Zoals voorgeschreven in IFRS 2 ("Aandelengebaseerde betalingen"), erkent de Groep de reële waarde van het eigenvermogengedeelte van de opties op de toekenningsdatum over de periode totdat de genietter de optie onvoorwaardelijk verworft volgens de graduele verwervingsmethode; en het schuldengedeelte van deze opties wordt regelmatig geherwaardeerd. Black&Scholes wordt gebruikt als waarderingsmodel voor de Opties.

De jaarlijkse kost van de graduele verwerving, wordt geregistreerd als workforce kost, evenals de herwaardering van het schuldengedeelte van deze opties, en bedraagt minder dan 0,1 miljoen EUR in 2019 en 2020.. Niet-uitgeoefende of vervallen aandelenopties leverden een winst op van 0,2 miljoen EUR.

Alle toegekende tranches van 2004 tot 2012 zijn afgesloten.

De dividendschuld bedroeg 0,5 miljoen per 31 december 2019 en nihil per 31 december 2020 en is opgenomen onder de rubriek "Andere kortetermijnschulden".

In 2009 gaf de Groep aan zijn optiehouders de gelegenheid om vrijwillig de uitoefenperiode van alle tranches met 5 jaar te verlengen (met uitzondering van de 2009 tranche) en dit binnen de wettelijke richtlijnen.

Voor alle plannen, met uitzondering van de 2004-tranche en de Executief Comité reeksen van de 2011 en 2012 tranches zoals hieronder beschreven:

In 2009 gaf de Groep aan zijn optiehouders de gelegenheid om vrijwillig de uitoefenperiode van alle tranches met 5 jaar te verlengen (met uitzondering van de 2009 tranche) en dit binnen de wettelijke richtlijnen.

Voor alle plannen, met uitzondering van de 2004-tranche en de Executief Comité reeksen van de 2011 en 2012 tranches zoals hieronder beschreven:

- in geval van vrijwillig vertrek van de werknemer, vervallen alle niet verworven opties, behalve indien deze beëindiging gedurende het eerste jaar plaatsvindt waarvoor het eerste derde van de opties onmiddellijk wordt verworven en dient te worden uitgeoefend binnen de twee jaar na de einddatum van het contract, zoals voor alle verworven opties.
- Ingeval van onvrijwillig vertrek van de werknemer behalve bij zware fout, worden alle toegekende opties onmiddellijk verworven en dienen zij te worden uitgeoefend binnen de twee jaar na datum van het beëindigen van het contract of de vervalddag van de aandelenopties, als die eerst is, zoals voor alle verworven opties.
- Ingeval van onvrijwillig vertrek van de werknemer bij zware fout, vervallen alle opties onmiddellijk.

Voor de 2011 en 2012 tranches van het executief comité:

- In geval van vrijwillig vertrek van een executief comité lid tijdens een periode van 3 jaar na toekenning, vervallen 50% van de opties onmiddellijk. Indien het vrijwillig vertrek na deze periode gebeurt, worden de opties verworven volgens het plan en de normale verwervingskalender. De uitoefening kan enkel gebeuren ten vroegste op de eerste werkdag na de derde verjaardag van de aanbiedingsdatum. De uitoefening moet gebeuren voor de vijfde verjaardag volgende op het beëindigen van het contract en de vervalddag van de aandelenopties, als die eerst is; anders vervallen de opties.
- In geval van onvrijwillig vertrek van een executief comité lid, behalve bij zware fout, worden de opties verworven volgens de planregels en normale verwervingskalender. De uitoefening kan ten vroegste gebeuren op de eerste werkdag volgend op de derde verjaardag na de aanbiedingsdatum. De uitoefening moet gebeuren voor de vijfde verjaardag volgend op het beëindigen van het contract of de vervalddag van de aandelenopties, indien deze eerst komt; anders vervallen de opties.
- Ingeval van onvrijwillig vertrek van een executief comité lid bij zware fout, vervallen alle opties onmiddellijk.

Alle plannen zijn afgesloten, van de 24.057 resterende aandelenopties per 31 december 2019 voor het plan 2008, zijn er 16.583 uitgeoefend en 7.474 vervallen in 2020.

Toelichting 36. Relatie met de commissaris

De Groep heeft in de loop van het jaar 2020 voor 1.674.342 EUR kosten gemaakt voor audit- en controleopdrachten en 163.596 EUR voor andere opdrachten.

Dit laatste bedrag kan als volgt gedetailleerd worden

EUR	Auditor	Netwerk van de auditor
Auditmandaten	984.650	613.335
Andere controleopdrachten	74.869	1.489
Andere opdrachten	105.023	58.572
Totaal	1.164.542	673.396

Toelichting 37. Segmentinformatie

De Raad van Bestuur, de Chief Executive Officer en het Executief Comité evalueren de financiële prestaties en kennen de middelen toe volgens de klantgeoriënteerde organisatie die gestructureerd is rond de volgende te rapporteren operationele segmenten:

- **De Consumer Business Unit (CBU)** verkoopt spraakproducten en -diensten, internet en televisie, zowel op vaste als mobiele netwerken, aan residentiële klanten en aan kleine bedrijven, evenals ICT-oplossingen voornamelijk op de Belgische markt;
- **De Enterprise Business Unit (EBU)** verkoopt ICT- en telecomdiensten en -producten aan middelgrote en grote ondernemingen. Deze ICT-oplossingen, waaronder telefoondiensten, worden vooral gecommmercialiseerd onder de merknamen Proximus en Telindus, zowel op de Belgische als de internationale markten;
- **Carrier & Wholesale Services (CWS)** verkoopt diensten aan andere telecom- en kabeloperatoren;
- **International Carrier Services (ICS)** is verantwoordelijk voor de internationale carrieractiviteiten;
- **Customer Unit Operations (CUO)** levert aanverwante klantendiensten. Dit segment wordt intern afzonderlijk gerapporteerd, maar de directe marge is voor externe verslaggevingsdoeleinden opgenomen in het Consumentensegment
- **Andere Business Units** die intern afzonderlijk worden gerapporteerd, maar voor externe rapporteringsdoeleinden in één eenheid worden gecombineerd
 - **De Network Unit (NBU exclusief CWS)** centraliseert alle netwerk en netwerk gerelateerde IT diensten en kosten en levert diensten aan CBU, EBU en CWS;
 - **Digitale Transformatie en IT (DTI):** leidt en transformeert de digitale front-end en digitale producten van Proximus en optimaliseert het IT- en volledige datalandschap van Proximus;
 - **Staff and Support (S&S)** verenigt alle horizontale functies (human resources, financiën, juridische dienst, strategie en bedrijfscommunicatie), interne diensten en real estate die de activiteiten van de Groep ondersteunen.
- De bedrijfskosten van alle Business Units behalve ICS worden gecombineerd ten behoeve van de externe verslaglegging

De Groep beoordeelt de bedrijfsresultaten van zijn rapporteerbare bedrijfssegmenten afzonderlijk, zodat hij de gepaste beslissingen kan nemen voor het toewijzen van middelen en het evalueren van de financiële prestaties. De segmentprestaties worden geëvalueerd op basis van de volgende parameters:

- De directe marge voor incidentele items. De onderstaande segmentinformatie verstrekt een reconciliatie tussen de onderliggende cijfers en deze zoals opgenomen in de jaarrekening,
- De kapitaaluitgaven.

De financiering van de Groep (inclusief financiële kosten en financiële opbrengsten) en de winstbelasting worden op het niveau van de Groep beheerd en worden niet aan de bedrijfssegmenten toegewezen.

De grondslagen voor financiële verslaggeving van de bedrijfssegmenten zijn dezelfde als de voornaamste grondslagen van de Groep. De segmentresultaten worden daarom gemeten op een gelijkaardige basis als het bedrijfsresultaat in de geconsolideerde jaarrekening, maar worden gepubliceerd zonder "incidentele opbrengsten en uitgaven". De Groep definieert "incidentele opbrengsten en uitgaven" als belangrijke items buiten de normale business activiteiten.

Transacties tussen de juridische entiteiten van de Groep worden gefactureerd tegen marktconforme voorwaarden.

Om consistent te zijn met de Fixed inbound opbrengsten, werden de mobiele inbound opbrengsten in 2020 geherclassificeerd van de Consumer/Enterprise segmenten naar het Wholesale segment. De cijfers voor 2019 werden dienovereenkomstig aangepast.

Boekjaar afgesloten op 31 december 2020

(in miljoen EUR)	Proximus Groep				Onderliggend per segment					
	Gerapporteerd	Lease afschrijving en intrest	Incidenteel	Onderliggend	BICS	Domestic (Groep excl. BICS)	Consumer	Enterprise	Wholesale	Others
Netto omzet	5.443	0	0	5.443	1.193	4.250	2.648	1.344	313	-54
Andere opbrengsten	38	0	-2	36	1	35	20	6	0	9
Totale opbrengsten	5.481	0	-2	5.479	1.194	4.285	2.668	1.350	313	-45
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-1.901	-2	0	-1.904	-891	-1.013	-596	-441	-29	53
Directe marge	3.580	-2	-2	3.576	303	3.273	2.072	909	284	8
Workforce kosten	-1.128	0	-13	-1.141	-104	-1.036				
Non-workforce kosten	-530	-82	13	-599	-68	-531				
Totaal operationele kosten	-1.658	-82	0	-1.740	-172	-1.567				
Bedrijfswinst voor afschrijvingen	1.922	-84	-1	1.836	131	1.705				
Afschrijvingen	-1.116									
Bedrijfswinst	805									
Netto financiële kosten	-48									
Verlies van ondernemingen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode	-1									
Winst vóór belastingen	756									
Belastingen	-174									
Nettowinst	582									
Toe te rekenen aan:										
Aandeelhouders van de moedermaatschappij (aandeel van de groep)	564									
Minderheidsbelangen	18									

Boekjaar afgesloten op 31 december 2020

(in miljoen EUR)	Groep	Consumer Business Unit	Enterprise Business Unit	Network and digital	Staff & Support	International Carrier Services
Investerings	1.053	213	44	724	27	44

Boekjaar afgesloten op 31 december 2019

(in miljoen EUR)	Proximus Groep				Onderliggend per segment						
	Gerappor- teerd	Lease afschrij- ving en intrest	Inciden- teel	Onder- liggend	BICS	Domestic (Groep excl. BICS)	Con- sumer	Enter- prise	Whole- sale	Others	
Netto omzet	5.638	0	0	5.638	1.297	4.341	2.647	1.392	376	-73	
Andere opbrengsten	59	0	-11	48	4	44	25	6	0	13	
Totale opbrengsten	5.697	0	-11	5.686	1.301	4.386	2.672	1.398	376	-60	
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-2.018	-5	9	-2.014	-976	-1.038	-636	-447	-36	80	
Directe marge	3.680	-5	-2	3.673	325	3.348	2.036	951	341	20	
Workforce kosten	-1.477	0	278	-1.199	-100	-1.099					
Niet-personeelskosten	-527	-79	3	-603	-72	-531					
Totaal operationele kosten	-2.004	-79	280	-1.802	-172	-1.630					
Bedrijfswinst voor afschrijvingen	1.676	-84	278	1.870	153	1.718					
Afschrijvingen	-1.120										
Bedrijfswinst	556										
Netto financiële kosten	-47										
Verlies van ondernemingen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode	-1										
Winst vóór belastingen	508										
Belastingen	-116										
Nettowinst	392										
Toe te rekenen aan:											
Aandeelhouders van de moedermaatschappij (aandeel van de groep)	373										
Minderheidsbelangen	19										

Boekjaar afgesloten op 31 december 2019

(in miljoen EUR)	Groep	Consumer Business Unit	Enterprise Business Unit	Network and Digital	Staff & Support	International Carrier Services
Investeringen	1.035	170	45	750	31	39

Wat betreft de geografische indeling, heeft de Groep in België een netto opbrengst gerealiseerd van 3.837 miljoen EUR in 2020 (IFRS15) en 3.900 miljoen EUR in 2019, dit gebaseerd op het land van de klant. De netto opbrengst in andere landen bedroeg 1.606 miljoen EUR in 2020 en 1.738 miljoen EUR in 2019. 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 2020.

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 2021 of later:

Nieuw uitgegeven normen en interpretaties:

IFRS 17 – Verzekeringscontracten (2023)

Wijzigingen in IFRS 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 en IFRS 16 - IBOR hervorming fase 2 (2021)

Wijzigingen in IAS 1 - Classificatie van verplichtingen als kortlopend of langlopend (2023)

Wijzigingen in IFRS 3 - Business combinatie - Verwijzing naar het conceptueel raamwerk (2022)

Wijzigingen in IAS 16 - Materiële vaste activa - Opbrengsten vóór voorgenomen gebruik (2022)

Wijzigingen in IAS 37 - Voorzieningen, voorwaardelijke verplichtingen en voorwaardelijke activa - Verlieslatend contract - Kosten voor de uitvoering van een contract (2022)

Jaarlijkse verbeteringen aan de IFRS-cyclus 2018-2020 (2022)

Wijzigingen in IFRS 16 - Leases: Covid 19 – “Aanverwante huurconcessies” (06-2020)

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 2021 verder onderzoeken.

De Groep verwacht geen materiële gevolgen van de eerste toepassing van deze IFRS normen en interpretaties.

Toelichting 39. Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen significante gebeurtenissen na balansdatum dan deze hierna:

In juli 2020 heeft Proximus aan de markt meegedeeld dat de aandeelhouders van BICS (Belgacom International Carrier Services) een mogelijke verkoop van 51% van de aandelen van het bedrijf onderzochten. Na onderzoek van verschillende scenario's heeft Proximus geconcludeerd dat de beste manier om op lange termijn waarde te creëren voor BICS en BICS-dochter TeleSign was om 100% van BICS te verwerven.

Op 9 februari 2021 kondigde Proximus aan dat een akkoord was bereikt met MTN en Swisscom, de twee minderheidsaandeelhouders van BICS, over de overname door Proximus van hun respectieve belangen van 20% en 22.4% in BICS voor een totale vergoeding van 217 miljoen EUR in cash.

Aangezien Proximus reeds vóór deze transactie zeggenschap had over BICS, kwalificeert deze overname als een eigenvermogenstransactie. Dit betekent dat het negatieve verschil tussen (1) het bedrag waarmee de minderheidsbelangen worden aangepast, en (2) de reële waarde van de betaalde vergoeding rechtstreeks in mindering wordt gebracht van het eigen vermogen dat toerekenbaar is aan de moedermaatschappij.

Geconsolideerd jaarverslag

Bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management

1. Inleidende opmerkingen

Onderliggende omzet en ebitda

De bespreking door het management van Proximus focust op de onderliggende cijfers, d.w.z. na aftrek van incidentele items en inclusief operationele leasekosten. De onderliggende bedrijfsresultaten worden gerapporteerd aan de voornaamste beslissingsnemers om de toegewezen middelen en prestaties te evalueren.

Proximus verschaft een duidelijk beeld van de operationele drivers van de business door incidentele items eruit te zuiveren: omzet en kosten die uitzonderlijk zijn of geen rechtstreeks verband houden met de bedrijfsactiviteiten van Proximus, en die een significante impact hadden op de variantie op jaarbasis van de

omzet of de ebitda van de Proximus Groep. Daarnaast werd, als gevolg van de toepassing van boekhoudnorm IFRS 16, de definitie van 'onderliggend' aangepast om vanaf 2019 ook de lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen erin op te nemen. De aangepaste omzet en ebitda worden 'onderliggend' genoemd en maken een zinvolle vergelijking op jaarbasis mogelijk.

Definities zijn te vinden onder punt 7 van dit hoofdstuk.

(EUR miljoen)	Opbrengsten		Ebitda	
	2019	2020	2019	2020
Gerapporteerd	5.697	5.481	1.676	1.922
Afschrijvingen op leaseverplichtingen			-82	-82
Rentelasten op leaseverplichtingen			-2	-2
Incidentele items	-11	-2	278	-1
Onderliggend	5.686	5.479	1.870	1.836
Incidentele items - Totaal	-11	-2	278	-1
Meerwaarde op de verkoop van gebouwen	-7	-2	-7	-2
Plan voor vervroegd vertrek en collectieve overeenkomst *			19	-3
Fit For Purpose Transformation Plan			253	-12
Shift to Digital plan*			9	
Kosten in verband met fusies en overnames			9	21
Wijziging in de M&A verwaardelijke vergoeding	-4		-4	
Aanpassing van de voorziening voor belasting op pylonen (vorige jaren)			-1	-6

*De incidentele kosten in verband met het Shift to Digital-plan vertegenwoordigen voornamelijk uitzonderlijke kosten voor de optimalisering van de voetafdruk van het verkoopkanaal van Proximus als gevolg van de toegenomen aandacht voor e-Sales.

Wijzigingen in de rapportering sinds 2020

Met ingang van januari 2020 zijn de onderstaande wijzigingen in de rapportering doorgevoerd. De cijfers voor 2019 werden overeenkomstig aangepast om een zinvolle vergelijking op jaarbasis mogelijk te maken.

1. Binnen het Consumer-segment werd de vroegere X-playrapportering per gezin gewijzigd in X-playrapportering per klant.

- Na de implementatie van de GDPR begon het concept 'gezin' een deel van zijn waarde te verliezen, aangezien sommige gegevens i.v.m. gezinnen niet langer beschikbaar waren. Daarom heeft Proximus beslist over te stappen van een rapportering per gezin naar een rapportering per klant. De rapportering per klant is gebaseerd op intern gebruikte klantidentificatienummers.

- Het aantal klanten is groter dan het aantal gezinnen waarover voorheen werd gerapporteerd. Dit komt doordat in sommige gevallen één gezin meer dan één klantidentificatienummer heeft. Als gevolg hiervan ligt de gemiddelde omzet per klant (ARPC) iets lager dan de ARPH. De trends op jaarbasis zijn echter zeer gelijklopend.

2. De omzet uit inkomend mobiel verkeer werd geherclassificeerd van de Consumer-/Enterprise-segmenten naar het Wholesale-segment.

Om consistent te zijn met de omzet uit inkomend vast verkeer werd de omzet uit inkomend mobiel verkeer overgezet van het Consumer-/Enterprise-segment naar het Wholesale-segment. Deze herclassificatie is van toepassing op zowel de omzet als de ARPU.

3. Andere kleine wijzigingen in de rapportering

- De mobiele kaartenbasis van Luxembourg Telco wordt opgesplitst tussen "mobiele postpaid excl. M2M"- en "M2M"-kaarten.

- Een opschoning van de klantendatabase in het Consumer-segment heeft geleid tot enkele minieme aanpassingen aan de year-end klantenbasis van 2019.

Uitsplitsing van de omzet

De omzet per segment wordt weergegeven in de onderstaande tabel.

(in miljoen EUR)	31 December 2020						
	Groep	BICS	Thuismarkten (Groep excl. BICS)	Consumer	Enterprise	Wholesale	Andere
Netto omzet (onderliggend)	5.443	1.193	4.250	2.648	1.344	313	-54
Netto omzet (incidenteel)	0	0	0	0	0	0	0
Netto omzet (gerapporteerd)	5.443	1.193	4.250	2.648	1.344	313	-54
Andere bedrijfsopbrengsten (onderliggend)	36	1	35	20	6	0	9
Andere bedrijfsopbrengsten (incidenteel)	2	0	2	0	0	0	2
Andere bedrijfsopbrengsten (gerapporteerd)	38	1	37	20	6	0	10
Totale opbrengsten (onderliggend)	5.479	1.194	4.285	2.668	1.350	313	-45
Totale opbrengsten (incidenteel)	2	0	2	0	0	0	2
Totale opbrengsten (gerapporteerd)	5.481	1.194	4.287	2.668	1.350	313	-44

Afronding

Alle cijfers in dit rapport werden afgerond. De gerapporteerde varianties werden berekend op basis van de brongegevens vóór afronding, waardoor varianties ogenschijnlijk kunnen afwijken.

Impact van corona

Hoewel de Proximus Groep redelijk goed bestand bleek tegen de gezondheids crisis, was hij er niet volledig immuun voor. Vooral de roamingmarge ondervond er de weerslag van, aangezien de internationale reisbeperkingen/een gebrek aan reislust leidden tot een sterke daling van het roamingverkeer. Dit had zijn weerslag op de segmenten Consumer, Enterprise en Wholesale van Proximus, alsook op zijn international carrier-segment, BICS. Ook de ICT-business werd getroffen, hoewel de globale impact van ICT-projecten die door corona vertraagd of geannuleerd werden binnen de perken bleef. De globale impact van corona op de directe marge van de Proximus Groep werd geraamd op 70 miljoen EUR, waarvan ongeveer 50 miljoen EUR betrekking had op zijn activiteiten op de thuismarkten.

De negatieve impact van corona op de ebitda van het bedrijf werd gedeeltelijk beperkt door een actief beheer van de uitgaven, naast een direct gunstig kosteneffect van de lockdown, zoals lagere brandstof-, reis- en energiekosten. In totaal raamde de Proximus Group de totale kostenbesparing door corona op ongeveer 20 miljoen EUR. Proximus kon de negatieve impact op de ebitda bijgevolg beperken tot naar schatting 49 miljoen EUR, waarvan ongeveer 34 miljoen EUR verband hield met zijn activiteiten op de thuismarkten.

Met het oog op het behoud van zijn ebitda-capex voor het jaar 2020, heeft Proximus het niveau van zijn capex beheerd door minder strategische capexprojecten te deprioriteren en tegelijkertijd zijn cruciale fiber-, 5G- en digitale transformatieplannen veilig te stellen.

Kerncijfers - Overzicht over 10 jaar

									IFRS 15	IFRS 15&16	IFRS 15&16
Resultatenrekening (in miljoen EUR)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Totale omzet	7.040	6.417	6.462	6.318	6.112	6.012	5.873	5.802	5.829	5.697	5.481
Omzet - incidentele items	N/A	N/A	N/A	N/A	248	17	3	24	21	11	2
Onderliggende omzet	N/A	N/A	N/A	N/A	5.864	5.994	5.871	5.778	5.807	5.686	5.479
Gerapporteerde ebitda (1)	2.428	1.897	1.786	1.699	1.755	1.646	1.733	1.772	1.794	1.676	1.922
Lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	84	84
Ebitda - incidentele items	N/A	N/A	N/A	N/A	102	-88	-63	-51	-70	-278	1
Onderliggende ebitda (1)	N/A	N/A	N/A	N/A	1.653	1.733	1.796	1.823	1.865	1.870	1.836
Afschrijvingen	-809	-756	-748	-782	-821	-869	-917	-963	-1.016	-1.120	-1.116
Bedrijfswinst (EBIT)	1.619	1.141	1.038	917	933	777	816	809	778	556	805
Netto financiële opbrengsten / (kosten)	-102	-106	-131	-96	-96	-120	-101	-70	-56	-47	-48
Verlies van ondernemingen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode	0	0	0	0	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1
Winst vóór belastingen	1.517	1.035	907	822	835	655	715	738	721	508	756
Belastingen	-233	-262	-177	-170	-154	-156	-167	-185	-191	-116	-174
Minderheidsbelangen	17	17	19	22	27	17	25	30	22	392	18
Netto winst (aandeel van de groep)	1.266	756	712	630	654	482	523	522	508	373	564
Kasstroom (in miljoen EUR)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Kasstroom uit operationele activiteiten	1.666	1.551	1.480	1.319	1.447	1.386	1.521	1.470	1.558	1.655	1.515
Cash betaald voor Capex	-734	-757	-773	-852	-916	-1.000	-962	-989	-1.099	-1.091	-1.089
Netto kasstroom gegeneerd uit / (bested in) andere investeringsactiviteiten	48	-7	-16	38	180	22	0	-189	-8	12	9
Lease betalingen	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-78	-82
Vrije kasstroom (2)	980	788	691	505	711	408	559	292	451	498	352
Netto kasstroom gegeneerd uit / (bested in) financieringsactiviteiten	-728	-1.051	-809	-353	-364	-608	-764	-256	-444	-515	-363
Netto toename / (afname) van kas en kasequivalenten	252	-264	-118	152	347	-200	-205	36	7	-17	-13
Balans (in miljoen EUR)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Totaal balans	8.511	8.312	8.243	8.417	8.522	8.283	8.117	8.527	8.671	8.978	8.779
Vaste activa	6.185	6.217	6.192	6.254	6.339	6.386	6.372	6.735	6.850	7.160	7.120
Beleggingen, kas en kasequivalenten	627	356	285	415	710	510	302	338	344	327	313
Eigen vermogen (aandeel van de groep)	3.108	3.078	2.881	2.846	2.779	2.801	2.819	2.857	3.005	2.856	2.903
Minderheidsbelangen	235	225	211	196	189	164	162	156	148	142	123
Schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	565	479	570	473	504	464	544	568	605	864	645
Netto - financiële positie (incl. leaseschulden)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-2.492	-2.639
Netto - financiële positie (excl. leaseschulden vanaf 2019)	-1.451	-1.479	-1.601	-1.815	-1.800	-1.919	-1.861	-2.088	-2.148	-2.185	-2.356
Proximus aandeel - kern cijfers	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen (3)	321.138.048	319.963.423	318.011.049	318.759.360	320.119.106	321.767.821	322.317.201	322.777.440	322.649.917	322.918.006	322.752.015
Winst per aandeel - op gerapporteerde resultaten (in EUR) (4)	3,94	2,36	2,24	1,98	2,04	1,50	1,62	1,62	1,58	1,16	1,75
Totale dividend per aandeel (in EUR) (5)	2,18	2,18	2,49	2,18	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,20
Aandeleninkoop (in miljoen EUR)	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gegevens over het personeel	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Personeelsbestand (aantal voltijdse equivalenten)	16.308	15.788	15.859	15.699	14.187	14.090	13.633	13.391	13.385	12.931	11.423
Gemiddeld personeelsbestand over de periode	16.270	15.699	15.952	15.753	14.770	14.040	13.781	13.179	13.161	13.007	11.544
Onderliggende omzet per werknemer (in EUR)	N/A	N/A	N/A	N/A	410.746	426.958	425.997	438.413	441.238	437.173	474.647
Totale omzet per werknemer (in EUR)	432.685	408.760	405.084	401.080	413.826	428.194	426.201	440.240	442.870	438.005	474.783
Onderliggende ebitda per werknemer (in EUR)	N/A	N/A	N/A	N/A	111.923	123.467	130.315	138.325	141.681	143.801	159.057
Totale ebitda (1) per werknemer (in EUR)	149.247	120.834	111.973	107.851	118.798	117.251	125.743	134.483	136.342	128.856	166.467
Ratios - op onderliggende basis	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Return on Equity	N/A	N/A	N/A	N/A	21,8%	18,9%	19,4%	19,2%	18,4%	19,9%	19,5%
Bruto marge	N/A	N/A	N/A	N/A	57,8%	59,6%	61,8%	62,5%	63,4%	64,6%	65,3%
Netto schuld (excl. lease schulden vanaf 2019) / EBITDA	N/A	N/A	N/A	N/A	1,09	1,11	1,04	1,15	1,15	1,17	1,28

- (1) Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization.
(2) Kasstroom voor financieringsactiviteiten maar na lease betalingen.
(3) i.e. uitgezonderd eigen aandelen.
(4) Geen verschil tussen de gewone winst en de verwaterde winst per aandeel.
(5) Boekhoudkundig standpunt (versus kasstroom standpunt)

- Het Consumer-segment boekte een stevige klantengroei voor internet, tv en mobiele postpaid, gedragen door convergente aanbiedingen, op een zeer concurrentiële markt.
- De druk op de omzet op de thuismarkten is vooral toe te schrijven aan roamingverliezen n.a.v. corona, de lagere omzet uit inkomend mobiele verkeer en de terugval van vaste spraak, deels gecompenseerd door de groeiende convergente klantenbasis.
- Proximus toonde zich veerkrachtig tijdens de gezondheids crisis, en kon door een strikte kostenbeheersing de impact op de directe marge gedeeltelijk neutraliseren.
- De kosten op de thuismarkten vielen met 3,9% terug, waardoor de ebitdadaling op de thuismarkten beperkt bleef tot 0,7%.
- De ebitda van BICS daalde in 2020 met 14,5% door de sterke blootstelling aan corona en het insourcingeffect van MTN.
- De onderliggende ebitda van de Proximus Groep daalde met 34 miljoen EUR, inclusief 49 miljoen EUR corona-effecten.
- Vrije kasstroom van 352 miljoen EUR, inclusief 154 miljoen EUR extra kasuitstroom in het kader van personeelsgerelateerde transformatieplannen.

2. Proximus Groep

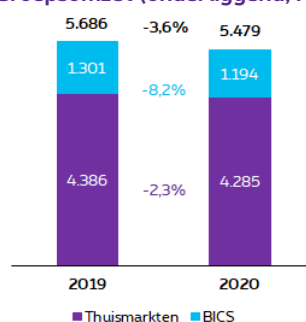
Omzet

De Proximus Groep sloot het jaar 2020 af met een totale onderliggende omzet van 5.479 miljoen EUR, of -3,6% lager dan het jaar voordien. De activiteiten van Proximus hebben een zekere weerstand getoond tegen de coronacrisis. De omzetsdaling was grotendeels te wijten aan het verlies van omzet uit roaming als gevolg van de verregaande wereldwijde reisbeperkingen, die een weerslag hadden op de segmenten van Proximus op de thuismarkten en op zijn International Carrier-segment BICS. Daarnaast lanceerde Proximus verschillende acties voor de klanten: ze kregen gedurende de lockdown een gratis verbruiksvolume aangeboden om hen door de coronacrisis te helpen. Een aanhoudende daling in het reguliere SMS gebruik, met klanten die overschakelen naar OTT applicaties, drukten de inkomsten uit inkomend mobiel verkeer die gerapporteerd worden in het Wholesale segment, met echter zo goed als geen effect op de directe marge op niveau van de thuismarkten.

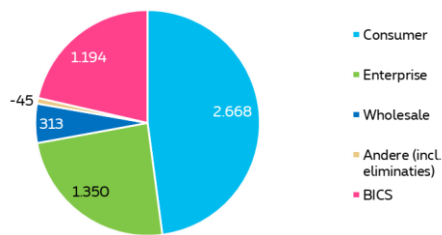
Binnen de mix daalde de onderliggende omzet op de thuismarkten met 2,3% en sloot de omzet van BICS, de International Carrier-businessunit van Proximus, 8,2% lager dan het jaar voordien.

Onderliggende omzet van de Groep
€ 5.479M

Groepsomzet (onderliggend, M€)

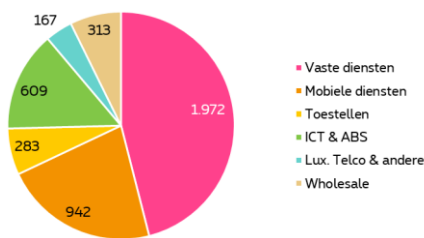


Groepsomzet per segment (onderliggend, M€)



Voor zijn activiteiten op de thuismarkten rapporteerde Proximus in 2020 een omzet van 4.285 miljoen EUR, waarvan het grootste deel afkomstig is van de vaste en mobiele retaildiensten gegenereerd door de Consumer- en Enterprise-segmenten. In een uitdagende concurrentiële omgeving slaagde Proximus erin zijn klantenbases voor tv, internet en mobiele postpaid verder uit te breiden. Bovendien vertoonde de omzet uit ICT een lichte groei in een moeilijke economische context, waarbij Proximus zijn professionele klanten oplossingen voor hun digitale transformatie ter beschikking stelde.

Omzet op de thuismarkten per product (onderliggend, M€)



Inclusief het negatieve effect van corona is de omzet van Proximus uit zijn activiteiten op de thuismarkten tegenover het jaar voordien met 100 miljoen EUR of 2,3% gedaald. Vooral de omzet uit mobiele diensten ondervond de invloed van corona, waarbij het roamingverkeer sterk terugliep. Ondanks een stevige groei van de klantenbasis voor mobiele postpaid van Proximus met in totaal 174.000 simkaarten, of 4,2% ten opzichte van het jaar voordien, daalde de omzet uit mobiele diensten met 5,5% ten opzichte van 2019. Naast de gezondheids crisis, die een impact had op de omzet uit roaming, stond de omzet uit mobiele diensten onder druk door de lagere omzet buiten bundel, de aanhoudende achteruitgang van prepaid en de druk op de tarieven in het Enterprise-segment. Bovendien werd de variantie op jaarbasis voor 7 miljoen EUR negatief beïnvloed door het resterende overdrachtheffect van de verlaagde tarieven voor internationaal bellen en sms'en sinds 15 mei 2019.

Voor telecom rapporteerde Proximus Luxembourg 139 miljoen EUR omzet, waarvan 116 miljoen EUR afkomstig was van het Consumer-segment. De totale omzet daalde in 2020 met 2 miljoen EUR, of -1,2%, tegenover het jaar voordien, waarbij de daling voornamelijk toe te schrijven was aan de internationale reisbeperkingen ten gevolge van de coronacrisis. De tegenwind van corona werd gedeeltelijk gecompenseerd door een solide klantengroei op jaarbasis: de klantenbasis voor internet steeg met 9,2%, die voor tv met 8,2% en die voor mobiele postpaid met 5,9%, exclusief M2M.

Ook het Wholesale-segment van Proximus werd getroffen door corona, waarbij de omzet uit roaming door bezoekers en instant roaming te lijden had onder de verminderde reislust. Dit kwam bovenop de daling van het inkomende mobiele verkeer, waarbij het verbruik door de klanten verschoof van sms naar OTT-alternatieven.

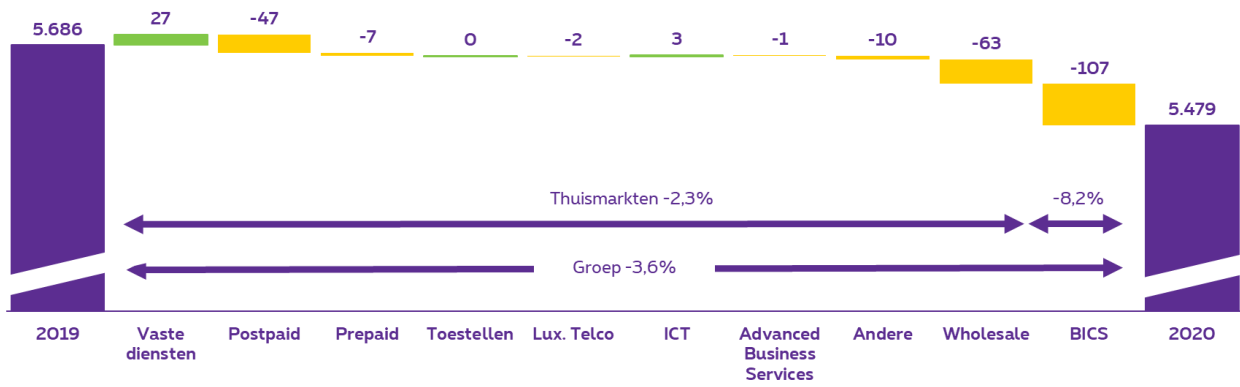
In 2020 bedroeg de totale omzet van BICS 1.194 miljoen EUR, of 8,2% lager dan in 2019.

BICS is actief op de internationale communicatiemarkt, die wordt gekenmerkt door felle concurrentie. Voor 2020 rapporteerde BICS een omzetsdaling met 8,2%, waardoor die in totaal uitkwam op 1.194 miljoen EUR.

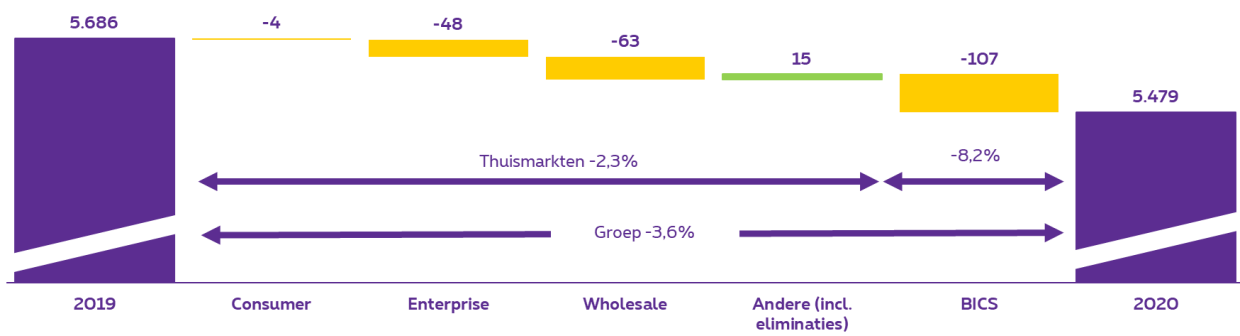
De omzet van BICS afzonderlijk daalde met 18,3% tot 921 miljoen EUR, als gevolg van een lagere omzet uit legacy-spraak met lage marge en mobiliteitsafhankelijke (roaming, signalering) diensten. De omzet uit spraakdiensten ging verder achteruit in lijn met de markt, versterkt door de negatieve effecten van corona op het internationale verkeer en ten gevolge van de verdere insourcing door MTN van het transport en het beheer van zijn verkeer. De omzet uit signalering en roaming daalde eveneens op jaarbasis doordat deze diensten sterk te lijden hadden onder het zeer beperkte internationale reisverkeer.

De omzet uit TeleSign zette zijn stijgende trend voort, met een verhoging van de omzet voor 2020 met 56,8% op jaarbasis en een aanhoudende groei van de omzet uit zowel authenticatie als mobiele identiteitsdiensten.

Evolutie van de omzet per productgroep (onderliggend, M€)

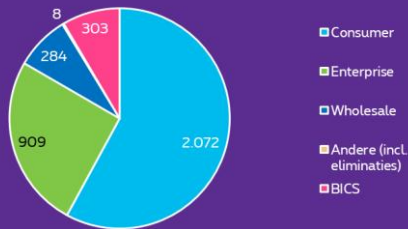


Evolutie van de omzet per segment (onderliggend, M€)



Directe marge

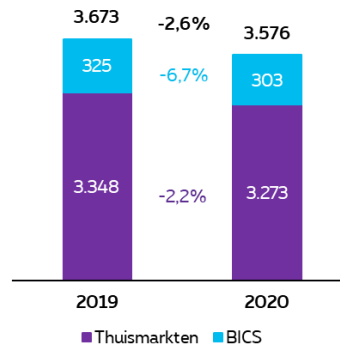
Over het volledige jaar 2020 bedroeg de totale directe marge van de Proximus Groep 3.576 miljoen EUR, een daling met 2,6% of 97 miljoen EUR ten opzichte van 2019, inclusief een geraamd verlies van -70 miljoen EUR aan directe marge als gevolg van corona.



Met 3.273 miljoen EUR sloot de directe marge van Proximus op de thuismarkten 2,2% of 75 miljoen EUR lager dan in 2019. De variantie op jaarbasis ondervond een negatief effect van corona voor een geraamd bedrag van 51 miljoen EUR, en een negatief effect van 7 miljoen EUR van de verlaagde tarieven voor internationaal bellen en sms'en in mei 2019. Bovendien werd de variantie van de directe marge beïnvloed door negatieve effecten van tijdelijke aard.¹ Deze tegenwind werd gedeeltelijk gecompenseerd door het positieve effect van de aanhoudende klantengroei van Proximus, vooral dankzij een succesvolle convergentiestrategie in het Consumer-segment, verder ondersteund door e-Press.

De directe marge van BICS voor 2020 daalde met 6,7% op jaarbasis tot 303 miljoen EUR, inclusief de impact van de reisbeperkingen door de pandemie voor een totaal cumulatief geraamd bedrag van -18 miljoen EUR, naast een oplopend effect van de insourcing van diensten door MTN. Dit werd enigszins gecompenseerd door de aanhoudend sterke prestaties van TeleSign.

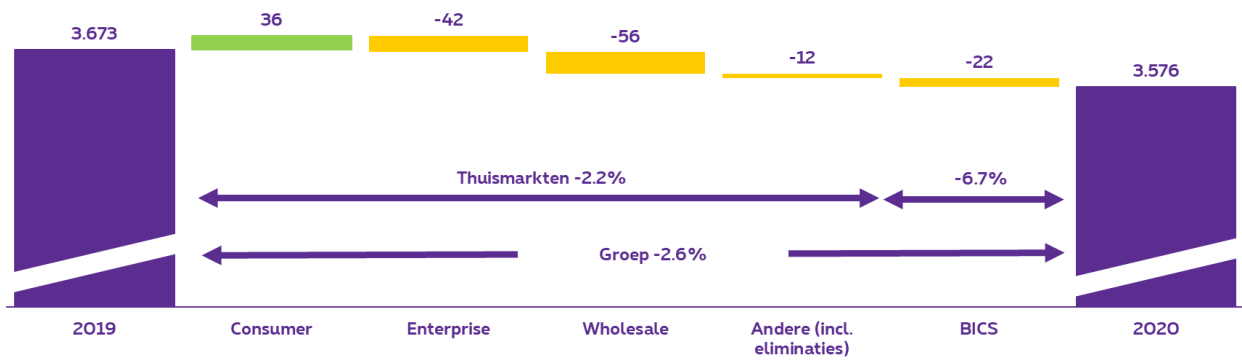
Directe marge (onderliggend, M€)



Onderliggende directe marge van de Groep
€ 3.576M

¹Terugboeking van loyaltyprovisie, lagere installatie-, heraanluitings- en herinneringskosten

Evolutie van de directe marge per segment (onderliggend, M€)



Bedrijfskosten

De Proximus Groep heeft zijn bedrijfskosten met 63 miljoen EUR, of 3,5%, verminderd tot een totaal van 1.740 miljoen EUR voor het jaar 2020.

Deze daling komt volledig op rekening van de kostenbasis van Proximus op de thuismarkten, die voor 2020 in totaal 1.567 miljoen EUR bedraagt, voornamelijk als gevolg van zijn sterke focus op het structureel verbeteren van zijn kostenbasis door middel van efficiëntie en digitalisering. De gezondheids crisis versnelde het digitaliseringstraject van Proximus, wat resulteerde in sneller dan verwachte kostenvoordelen. Bovendien profiteerde de kostenbasis van het bedrijf van enkele coronagerelateerde effecten, o.a. door het massale thuiswerk, de reisbeperkingen, annulering van sponsorevenementen...

Van de daling van de binnenlandse uitgaven met 63 miljoen EUR op jaarbasis hield ongeveer 45 miljoen EUR verband met structurele kostenvoordelen, grotendeels het resultaat van de inkrimping van het personeelsbestand en besparingen op de efficiëntie.

De personeelskosten op de thuismarkten daalden met 5,7% ten opzichte van het jaar voordien, door een personeelsinkrimping, voornamelijk als gevolg van het Fit for Purpose-plan. Op 1 maart 2020 hadden de meeste medewerkers die op dit plan hadden ingetekend, het bedrijf verlaten. Dit komt bovenop een laatste golf van medewerkers die op 1 januari 2020 het bedrijf hadden verlaten in het kader van het vorige programma 'vrijwillig plan voor verlof voorafgaand aan het pensioen'. Rekening houdend met de nieuwe aanwervingen in de loop van het jaar, de natuurlijke uitstroom en de pensioneringen, telde het personeelsbestand van Proximus op de thuismarkten eind 2020 in totaal 10.530 fte's, tegenover 12.143 fte's een jaar geleden. De daaruit voortvloeiende kostenvermindering werd gedeeltelijk tenietgedaan door loondrift, voornamelijk als gevolg van een inflatiegebonden loonindexering (1 april 2020). Bovendien worden sommige personeelsgerelateerde kosten, die vorig jaar als capex-investeringen werden geboekt, nu als operationele kosten geboekt, voornamelijk als gevolg van de Cloud gerichte impact van sommige van onze activiteiten.

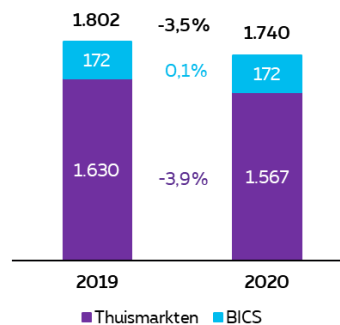
De werkbare basis voor de kostenbesparingsambities van het bedrijf zijn de indirecte kosten van de activiteiten van Proximus op de thuismarkten. Dit is de kostenbasis op de thuismarkten exclusief de factureerbare ICT-personeelskosten in het B2B-segment, gezien de groeiambities van het bedrijf op dit gebied. Exclusief het factureerbare ICT-personeel verminderde Proximus zijn indirecte kosten op de thuismarkten in 2020 met 4,4% of 68 miljoen EUR.

Sterke focus op efficiënte kostenstructuur op de thuismarkten leidde tot een nettokostenbesparing van

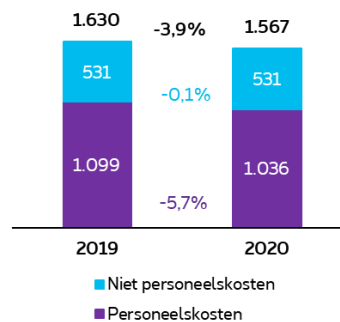
€ 63M

De totale bedrijfskosten van BICS kwamen in 2020 uit op 172 miljoen EUR, stabiel ten opzichte van 2019. Dit cijfer is inclusief de hogere personeelskosten als gevolg van aanwervingen bij TeleSign om de groei van het bedrijf te ondersteunen, gecompenseerd door lagere niet-personeelskosten, en geholpen door kostenbesparingen in het kader van corona.

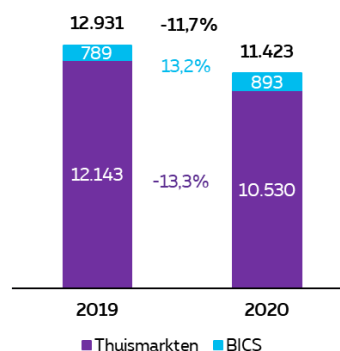
Bedrijfskosten (onderliggend, M€)



Bedrijfskosten op de thuismarkten (onderliggend, M€)



Evolutie van het personeel (fte's)

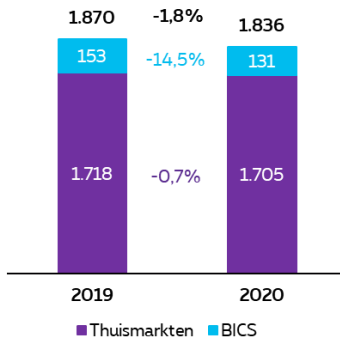


Onderliggende ebitda

De Proximus Groep rapporteerde over 2020 een onderliggende ebitda van 1.836 miljoen EUR, een daling met 1,8% tegenover het jaar voordien.

Onderliggende ebitda op de thuismarkten
-0,7%

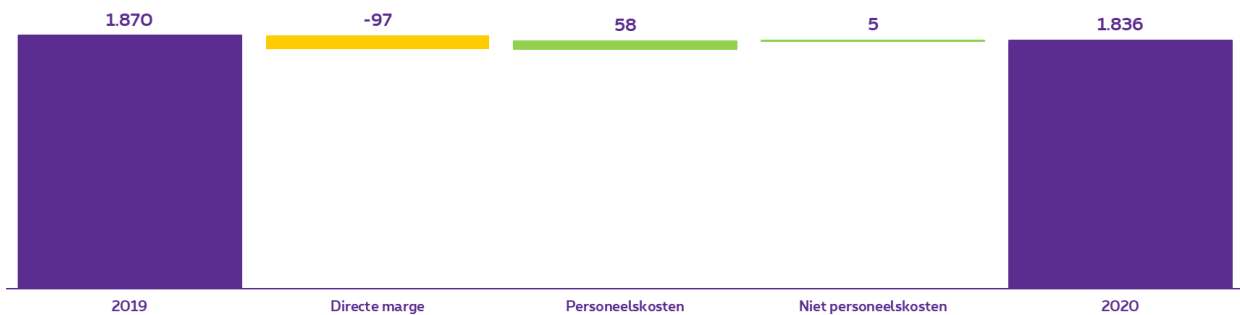
Ebitda (onderliggend, M€)



Voor zijn activiteiten op de thuismarkten rapporteerde Proximus een ebitda van 1.705 miljoen EUR, een daling met 0,7% of 12 miljoen EUR op jaarbasis. De sterke kostenbeheersing van de onderneming werd ruimschoots tenietgedaan door de druk op de directe marge. De ebitdamarge op de thuismarkten verbeterde tot 39,8%, tegen 39,2% voor 2019.

BICS sloot 2020 af met een ebitda van 131 miljoen EUR, 14,5% minder dan het jaar voordien. Dat is volledig toe te schrijven aan een daling van de directe marge, een gevolg van de geleidelijke insourcing van diensten door MTN en zijn blootstelling aan corona. De segmentmarge van BICS als percentage van de omzet voor 2020 bedroeg 11,0%, tegenover 11,7% het jaar voordien.

Evolutie van de ebitda (onderliggend, M€)



Gerapporteerde ebitda

Inclusief incidentele items en exclusief operationele leases rapporteerde de Proximus Groep een ebitda van 1.922 miljoen EUR, een stijging met 14,7% tegenover het jaar voordien. Zie pag. 2 voor meer informatie over de incidentele items.

In 2020 rapporteerde de Proximus Groep slechts 1 miljoen EUR netto positieve incidentele items, tegenover 278 miljoen EUR netto negatieve incidentele items voor de ebitda in 2019. Deze laatste hielden vooral verband met het Fit for Purpose-transformatieplan en het plan voor verlof voorafgaand aan het pensioen. De lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen voor 2020 bleven stabiel op jaarbasis en bedroegen in totaal 84 miljoen EUR. (Vanaf 2019 worden deze kosten ingevolge de toepassing van IFRS 16 niet meer opgenomen in de gerapporteerde ebitda.)

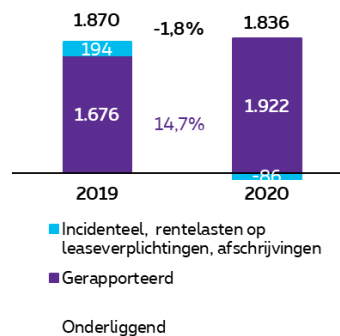
Afschrijvingen

In 2020 bedroegen de totale afschrijvingen 1.116 miljoen EUR, inclusief lease-afschrijvingen, vrijwel stabiel ten opzichte van de 1.120 miljoen EUR voor 2019 (-0,3%).

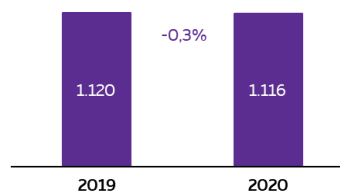
Netto financiële kosten

De netto financiële kosten voor het jaar 2020 bedroegen 48 miljoen EUR, vrijwel stabiel tegenover het niveau van vorig jaar van 47 miljoen EUR (+1,6%).

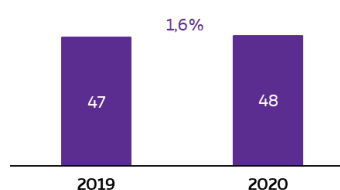
Gerapporteerde en onderliggende ebitda (M€)



Afschrijvingen incl. lease-afschrijvingen (M€)



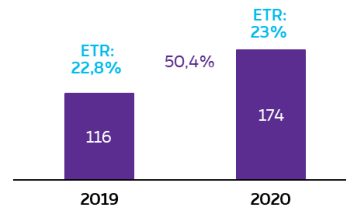
Netto financiële kosten incl. leaserente (M€)



Belastingen

Over 2020 bedroegen de uitgaven voor belastingen 174 miljoen EUR, wat neerkomt op een effectieve belastingvoet van 23% (tegen 22,8% in 2019). Ondanks het lagere officiële belastingtarief, dat evolueerde van 29,58% naar 25% in 2020, stegen de uitgaven voor belastingen van de onderneming op jaarbasis met 50,4%, grotendeels in lijn met de stijging van de winst voor belastingen in 2020, waarbij 2019 aanzienlijk werd geïmpacteerd door de herstructureringskosten van Fit for Purpose. De effectieve belastingvoet (EBV) van 2020 blijft iets onder het Belgische officiële belastingtarief van 25%, als gevolg van de toepassing van de algemene principes van de Belgische fiscale wetgeving, zoals de aftrek voor octrooi-inkomsten en andere R&D-stimulansen, die de impact van niet fiscaal aftrekbare kosten ruimschoots tenietdeed.

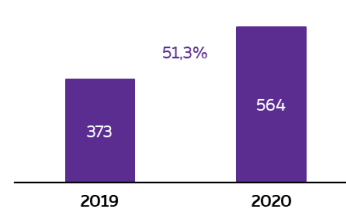
Uitgaven voor belasting en EBV (M€)



Nettowinst

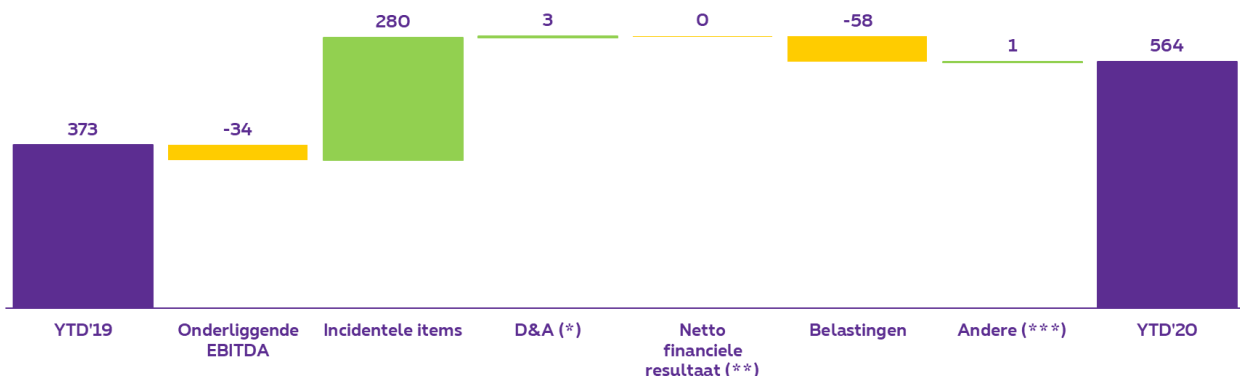
Proximus rapporteerde over 2020 een nettowinst van 564 miljoen EUR (aandeel van de Groep). Dit is een stijging tegenover het jaar voordien, voornamelijk als gevolg van de incidentele items die in 2019 werden geboekt, waaronder de herstructureringskosten in het kader van het Fit for Purpose-transformatieplan. Deze positieve impact op jaarbasis werd gedeeltelijk tenietgedaan door een lagere onderliggende groepsebitda en hogere uitgaven voor belastingen.

Nettowinst (aandeel van de Groep) (M€)



€ 564M
nettowinst

Evolutie van de nettowinst (M€)



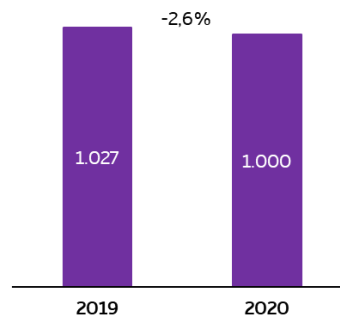
(*) exclusief afschrijvingen op leaseverplichtingen; (**) exclusief rentelasten op leaseverplichtingen; (***) omvat minderheidsbelangen en aandeel in de verliezen van geassocieerde deelnemingen en joint ventures.

Capex (zonder spectrum en voetbal uitzendrechten)

Het capexniveau weerspiegelt de strategie van de Groep om aanzienlijk te investeren in het verbeteren van zijn netwerken en het verbeteren van de globale klantenervaring. In lijn met zijn verwachtingen heeft Proximus in 2020 een totaal bedrag van 1.000 miljoen EUR geïnvesteerd. Nu het project 'Fiber voor België' op kruissnelheid is gekomen, heeft het een groter aandeel van de jaarlijkse capexenveloppe ingenomen. De uitrol van dit toekomstzekere netwerk is begin 2017 van start gegaan. Eind 2020 was het uitgerold tot aan de deur van 460.000 woningen en bedrijven. Proximus bleef ook fors investeren in digitalisering en IT-platformen. Ondanks deze investeringen bleef de totale geboekte capex onder die van 2019. Dit was vooral het gevolg van een vertraging van de mobiele investeringen in 2020, in afwachting van Proximus nieuwe radiotoegangsnetwerk. Bovendien werd een aantal investeringsprojecten vroegtijdig in

2020 afgerond, zoals Fiber-to-the-Business in grote industriezones.

Geboekte capex zonder spectrum en voetbal uitzendrechten (M€)

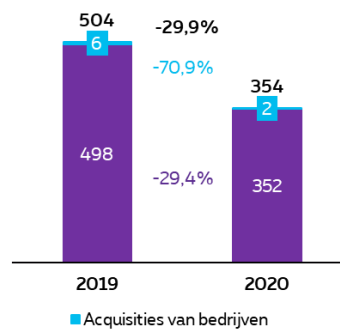


Vrije kasstroom

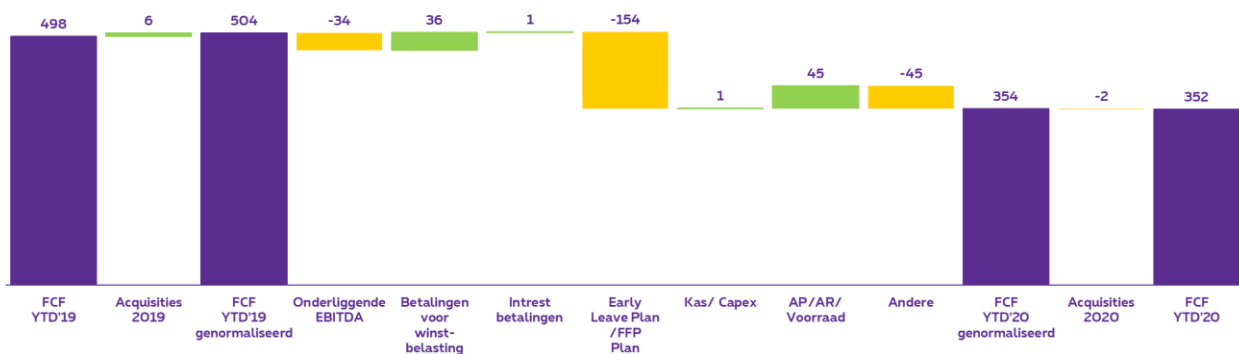
Proximus rapporteerde voor 2020 een vrije kasstroom van 352 miljoen EUR, of 354 miljoen EUR exclusief netto uitgaande cash voor overnames. Dit is 151 miljoen EUR minder dan het vergelijkbare bedrag voor 2019, met dien verstande dat de vrije kasstroom van 2020 154 miljoen EUR meer uitgaande cash omvatte ingevolge personeelsgerelateerde transformatieplannen, vooral in het kader van het Fit for Purpose-transformatieplan in 2020. De lagere winstbelasting over het volledige jaar 2020 en een gunstige evolutie op jaarbasis van het bedrijfskapitaal werden tenietgedaan door de lagere onderliggende ebitda en andere vrijekasstroommutaties, waaronder lagere vastgoedverkoop.

€ 354M genormaliseerde FCF

Vrije kasstroom (M€)



Evolutie van de vrije kasstroom (M€)

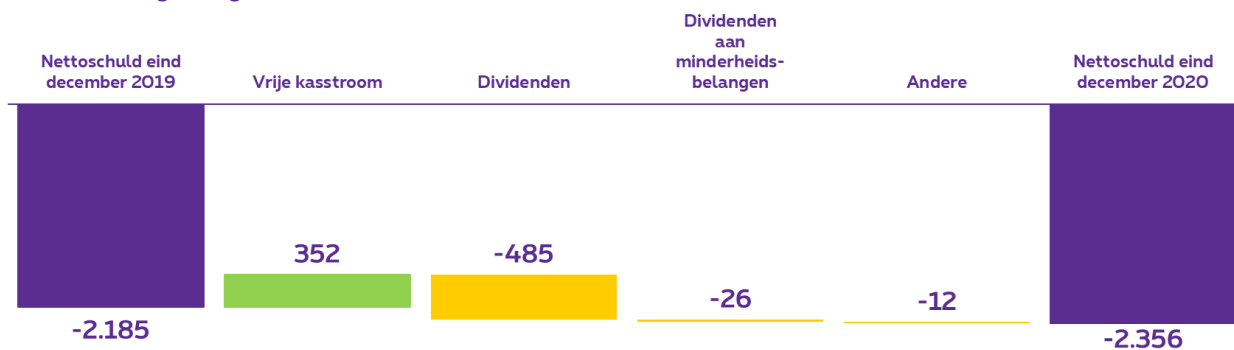


Netto financiële positie

De gecorrigeerde² nettoschuld van Proximus steeg eind 2020 tot 2.356 miljoen EUR, het resultaat van de lagere vrije kasstroom ingevolge de uitzonderlijke kasuitstroom in 2020 in het kader van het Fit for Purpose-transformatieplan. De gerapporteerde nettoschuld/ebitdaratio van 1,28 voor 2020 blijft een van de

laagste in de Europese telecomsector en blijft ruim binnen de aangekondigde schuldambities van Proximus voor de toekomst, waarbij de langetermijninvesteringen in het netwerk voor een belangrijk deel gefinancierd zullen worden door een hoger schuldniveau.

Evolutie van de gecorrigeerde nettoschuld (M€)



² Nettoschuld exclusief leasingschulden

- Multimerken- en segmenteringsstrategie zorgen voor sterke klantengroei voor internet, tv en mobiele postpaid.
- Proximus sloot het jaar af met een totaal van 1.124.000 convergente klanten, waardoor zijn convergentiegraad steeg tot 60,0% op het totale aantal multiplayklanten, 2,5 p.p. meer dan het jaar voordien.
- Nagenoeg stabiele Consumer-omzet van 2.668 miljoen EUR, ondanks een aanzienlijke impact van corona op de omzet uit roaming.
- Stijging van de directe marge van het Consumer-segment met 1,8% tot 2.072 miljoen EUR.

3. Consumer

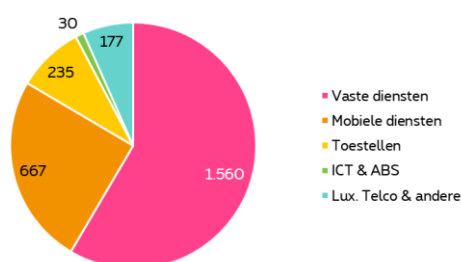
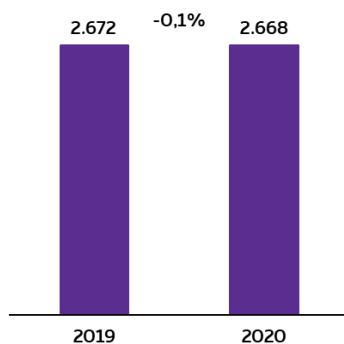
Omzet

Over 2020 bedroeg de totale omzet van het Consumer-segment 2.668 miljoen EUR, nagenoeg stabiel (-0,1%) ten opzichte van 2019. Het Consumer-segment kon rekenen op een solide groei van zijn klantenbasis voor tv, internet en mobiele postpaid onder de merknamen Proximus en Scarlet. Voorts werd de omzet ondersteund door de tariefwijzigingen van 1 januari 2020 en door de bijdrage aan de omzet van e-Press, dat op 1 december 2019 werd gelanceerd. Hoewel corona en de daarmee gepaard gaande reisbeperkingen een aanzienlijk negatief effect hadden op de roamingomzet van Proximus, was er een beperkt positief effect op het vaste spraakverkeer met een verhoogd verbruik sinds de lockdown in maart 2020. De daling van het aantal vaste spraaklijnen hield echter aan als gevolg van de veranderende klantenbehoeften en een beter passend Flex aanbod. Ook het aantal mobiele prepaidklanten bleef dalen in een krimpende prepaidmarkt.

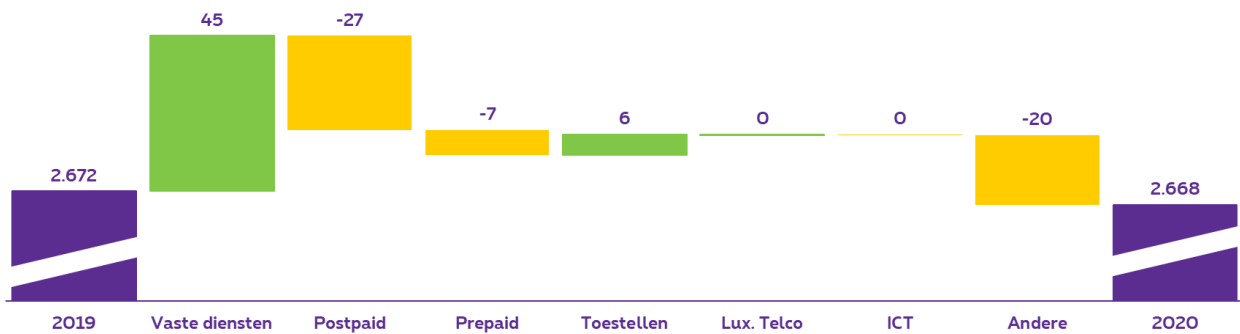
De tweemerkenstrategie van Proximus en zijn gesegmenteerde benadering voor de residentiële markt zorgden voor een verdere aangroei van de klantenbasis en bewezen hun sterke ondersteunende waarde op een almaar competitievere Belgische markt. Het nieuwe convergente aanbod Flex, dat op 1 juli 2020 werd gelanceerd, kende heel wat bijval. Eind 2020 waren er al 317.000 abonnementen op een van de Flex-combinaties. De lancering van Flex versnelde de verschuiving naar convergente aanbiedingen en zorgde voor een groei van het aantal multimobiele aanbiedingen. Eind 2020 bereikte de convergentiegraad van Proximus 60% en zijn gemiddelde omzet per klant (ARPC) 58,6 EUR, een stijging met 1,1% ten opzichte van het jaar voordien, ondanks de tegenwind van corona.

Het verschil in inkomsten ten opzichte van het jaar ervoor omvatte een negatief effect op "Overige inkomsten", waarbij 2019 profiteerde van een positieve terugname van voorzieningen als gevolg van de overschakeling op een nieuw klantenbindingsprogramma en de stopzetting van het oude, en van lagere aanmanings- en heransluitingsvergoedingen als gevolg van de tijdelijke stopzetting van het klanteninvorderingsproces in verband met Covid-19.

Omzet (onderliggend, M€)



Evolutie van de omzet per productgroep (onderliggend, M€)



Vaste diensten

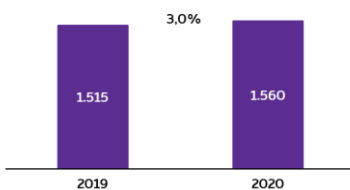
De omzet uit vaste diensten deed het goed in 2020 en steeg met 3% ten opzichte van het jaar voordien tot 1.560 miljoen EUR. Naast de bijdrage van sterke commerciële successen, profiteerde de omzet uit vaste diensten ook van een tariefwijziging op 1 januari 2020 en een gunstig effect van e-Press op de omzet.

Op een zeer competitieve markt voor vaste telefonie realiseerde het Consumer-segment via zijn merken Proximus en Scarlet een solide groei van zijn klantenbasis voor tv en internet, terwijl de klantenbasis voor vaste spraak bleef achteruitgaan. De voorbije 12 maanden is het aantal internetabbonementen bij het Consumer-segment met 44.000 toegenomen tot een totale basis van 1.965.000 en zijn er 36.000 tv-klanten bijgekomen, wat het totaal eind 2020 op 1.666.000 brengt.

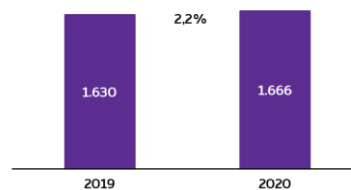
1.965.000
klanten met vast internet
+44.000 in 2020

1.666.000
tv-klanten
+36.000 in 2020

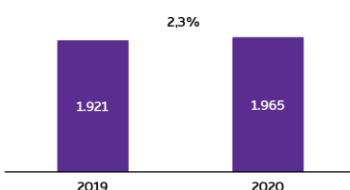
Omzet uit vaste diensten (M€)



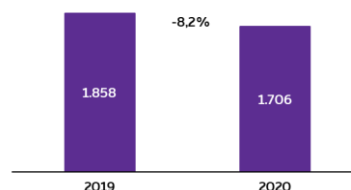
Tv-klanten ('000)



Klanten met vast internet ('000)

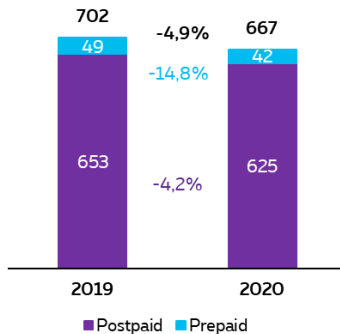


Klanten met vaste spraak ('000)

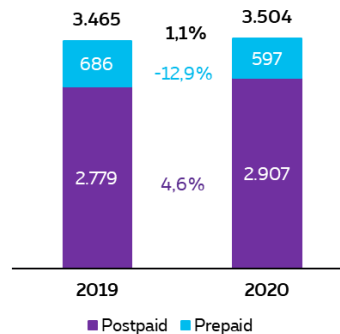


Mobiele diensten

Omzet uit mobiele diensten (M€)



Mobiele kaarten ('000)



Mobiele postpaid

Het Consumer-segment sloot het jaar 2020 af met 625 miljoen EUR omzet uit postpaiddiensten, 4,2% of 27 miljoen EUR lager dan het jaar voordien, ondanks de stevig aangegroeide postpaidklantenbasis.

In een dynamische markt breidde het Consumer-segment zijn postpaidbasis uit met 127.000 kaarten, waardoor de totale basis eind 2020 2.907.000 postpaidkaarten telde, of 4,6% meer dan het jaar voordien. Dit was het resultaat van een sterke bruto klantenaangroei in combinatie met betere churnpercentages, waarbij het churnpercentage voor 2020 beperkt bleef tot 12,6%, een verbetering met 3 p.p. tegenover het jaar voordien. De sterke stijging van het aantal mobiele klanten werd ondersteund door het vernieuwde mobiele aanbod van Proximus en door de lancering van het multimobiele aanbod Flex van Proximus vanaf 1 juli 2020.

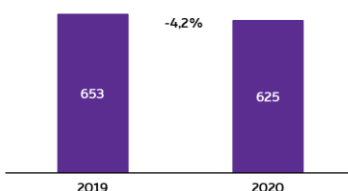
De omzet uit mobiele postpaid stond echter onder druk door de reisbeperkingen in verband met corona, waardoor de roamingomzet fors terugviel. Bovendien ondervond de eerste helft van 2020 nog steeds de impact van het omzetverlies als gevolg van de daling van de gereguleerde tarieven voor internationale gesprekken en sms'en. Als gevolg van de

herziening van de mobiele portefeuille van Proximus op 1 januari 2020, waarbij de databundels voor zijn klanten werden uitgebreid, daalde de omzet uit verkeer buiten bundel, een effect dat tijdelijk werd versterkt door de gratis mobiele bundels van 10 GB tijdens de lockdown in de periode maart-mei. Tot slot werd de omzet uit mobiele diensten negatief beïnvloed door de boekhoudkundige toerekeningsregels voor de omzet uit mobiele joint offers en de toerekening van e-Press, dat vanaf 1 december 2019 werd aangeboden in de internetpacks van Proximus.

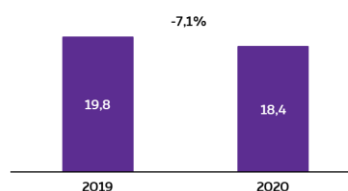
Door de bovengenoemde tegenwind daalde de ARPU uit postpaid voor 2020 met 7,1% tot 18,4 EUR.

2.907.000
mobiele postpaidkaarten
+4,6% op jaarbasis
+127.000 in 2020

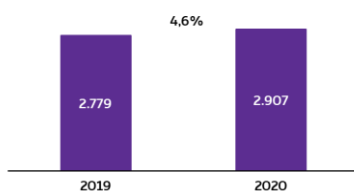
Omzet uit postpaid (M€)



ARPU uit postpaid (€)



Postpaidkaarten ('000)



Mobiele prepaid

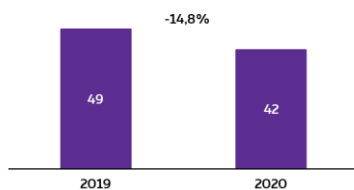
De omzet uit mobiele prepaid viel in 2020 verder terug, en daalde met 14,8% tegenover het jaar voordien, tot in totaal 42 miljoen EUR. Dit was te wijten aan het verdere verlies van prepaidkaarten: de prepaidbasis telde in 2020 89.000 kaarten minder, vergelijkbaar met het verlies van 86 000 prepaidkaarten in 2019.

Eind 2020 telde de totale prepaidbasis van Proximus 597.000 prepaidkaarten. De aanhoudende daling in een reeds krimpende markt was deels het gevolg van de strategie om klanten naar gelijkaardige postpaidtariefplannen met een hogere waarde te migreren.

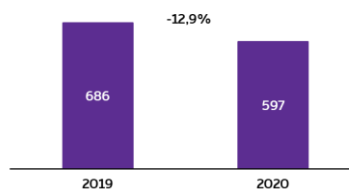
Voor 2020 bedroeg de ARPU uit prepaid 5,5 EUR, een daling met 3,8% tegenover 2019, als gevolg van een lager verbruik.

-89.000
mobiele prepaidkaarten

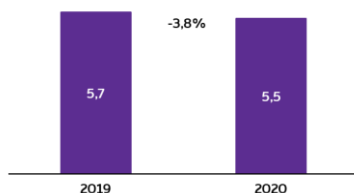
Omzet uit prepaid (M€)



Prepaidkaarten ('000)



ARPU uit prepaid (€)

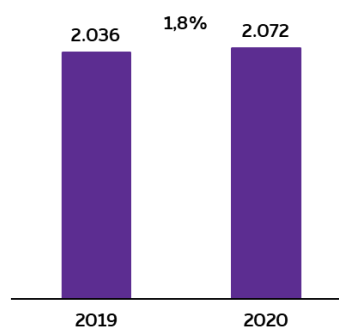


Directe marge Consumer

De directe marge van het Consumer-segment bereikte in 2020 een totaal van 2.072 miljoen EUR, een stijging met 1,8% tegenover het jaar voordien. Dit was het gevolg van een stijging van de directe marge uit vaste en mobiele diensten, ondanks de negatieve effecten te wijten aan corona. Die werden ruimschoots gecompenseerd door de aanhoudend groeiende klantenbasissen voor mobiel, internet en tv, en werden verder ondersteund door de positieve bijdrage van e-Press³ en lagere interconnectiekosten⁴ ten gevolge van lagere mobiele sms-volumes.

De directe marge als percentage van de omzet bedroeg 77,7% voor 2020, 1,4 p.p. hoger dan in 2019.

Directe marge (M€)



+1,8% op jaarbasis

directe marge
Consumer

³ Lancering van e-Press op 1 december 2019

⁴ Interconnect/Inbound-inkomsten maken deel uit van Wholesale. Interconnectiekosten worden gerapporteerd binnen

de segmenten Consumer en Enterprise. Op groepsniveau is de inkomende marge vrij neutraal.

Omzet uit convergente klanten stijgt met 3,5%

De voorbije jaren heeft Proximus een convergentiestrategie gevolgd waarbij vaste en mobiele diensten worden gecombineerd. Proximus heeft deze benadering nog versterkt door middel van nieuwe aanbiedingen op maat van de behoeften van zijn klanten. Het succes en de waardecreatie van deze strategie worden gemeten aan de hand van de 'X-play'-rapportering, die gebaseerd is op klantgegevens in plaats van productinformatie. Daarom spitst de X-playrapportering zich, in tegenstelling tot de traditionele rapportering per productgroep, toe op operationele en financiële meeteenheden in termen van door Proximus bediende klanten en het aantal 'plays' per klant (mobiele postpaid - vaste spraak - vast internet - tv) en Revenue Generating Units (RGU's). De X-playrapportering omvat ook de klanten van Scarlet.

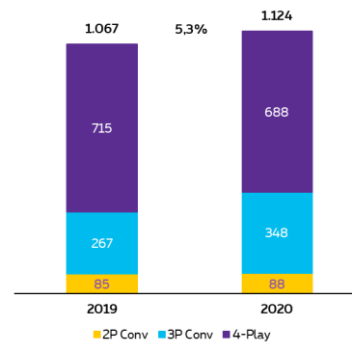
Voor 2020 heeft het Consumer-segment 2.668 miljoen EUR omzet geboekt, waarvan 2.203 miljoen EUR uit X-play. Ondanks de negatieve impact van corona op de omzet, steeg de omzet uit X-play met 0,6% tegenover het jaar voordien als gevolg van de verdere uitbreiding van de convergente klantenbasis, de omzetbijdrage van e-Press en de tariefaanpassingen bij het begin van het jaar.

In 2020 groeide het aantal convergente klanten met 5,3% aan tot een totaal van 1.124.000. De totale omzet van deze klanten, die vaste en mobiele diensten combineren, is in 2020 met 3,5% gestegen tot 1.258 miljoen EUR.

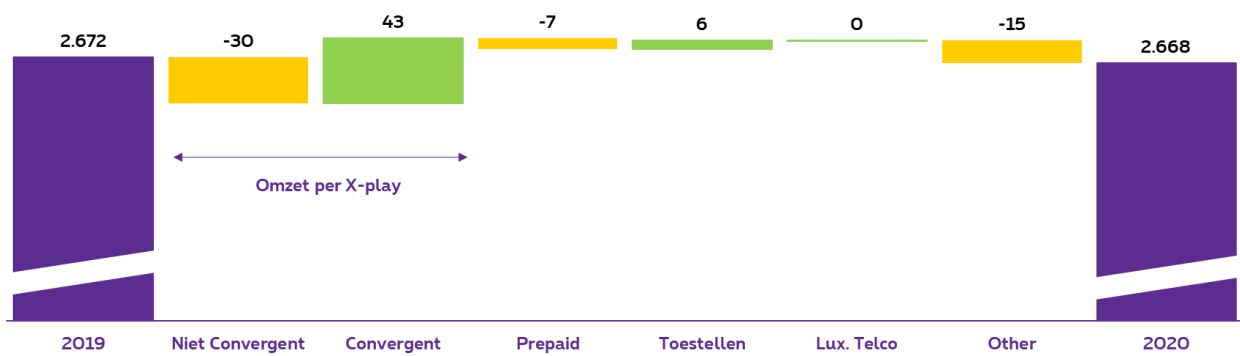
83% van de omzet van Consumer afkomstig van X-playklanten



Convergente klanten ('000)



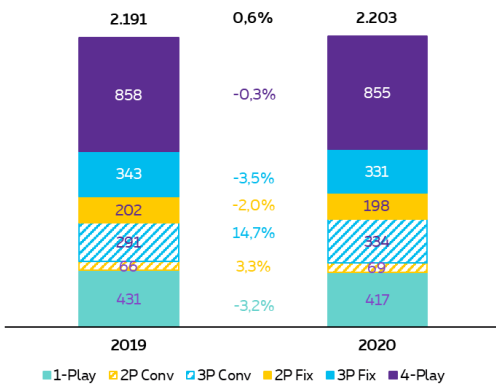
Opbouw omzet Consumer (onderliggend, M€)



De omzet profiteerde in 2020 vooral van de groeiende klantenbasis van convergente 3-playklanten, ondersteund door het succes van de convergente aanbiedingen Tuttimus, Minimus en EPIC combo. Deze trend werd nog versterkt door de lancering op 1 juli 2020 van het nieuwe convergente aanbod Flex, dat nog beter is afgestemd op de klantenbehoeften en veel multimobiele gezinnen aantrekt. Eind 2020 telde Proximus 1.124.000 convergente klanten, een stijging met 5,3% tegenover eind 2019, wat de convergentieratio op 60,0% van het totale aantal multiplayklanten bracht, 2,5 p.p. meer dan het jaar voordien.

De omzet uit singleplayklanten zakte daarentegen met 3,2% in vergelijking met 2019, voornamelijk als gevolg van de aanhoudende achteruitgang van de klantenbasis van singleplayklanten met vaste spraak. Bovendien is de omzet uit mobiele singleplayklanten gedaald tegenover het jaar voordien, onder meer door een upsellingeffect bij klanten in de richting van convergente aanbiedingen. 'Internet only'-aanbiedingen kenden vooral veel succes bij Scarlet, wat resulteerde in een globale stijging van de omzet uit 'internet only' met 9,1% voor 2020.

Klantennomzet per X-play (M€)



+3,5%
omzet uit convergentie



Klanten nemen almaar meer mobiele abonnementen op in hun convergente aanbod, wat nog wordt aangemoedigd door het Flex-aanbod. Dit resulteerde in een stijging van het gemiddelde aantal RGU's per klant, dat in 2020 opliep tot 2,64 RGU's. Als gevolg van de aanhoudende upselling evolueerde de totale ARPC positief met 1,1% ten opzichte van het jaar voordien, en kwam hij uit op 58,6 EUR voor 2020.

In een concurrentiële context kwam het totale churnpercentage op jaarbasis voor 2020 voor de klanten uit op 13,4%, een verbetering met 1,8 p.p. tegenover het jaar voordien, inclusief een tijdelijk positief churneffect van de lockdown naar aanleiding van corona. 4-playklanten hebben de laagste churnpercentages, met 4,2% voor 2020, gevolgd door 3 play convergente klanten met 5,1%.

Gemiddeld aantal
RGU's

2,64

Gemiddelde omzet
per klant

€ 58,6

Convergente ARPC
3-play

€ 93,2

Convergente ARPC
4-play

€ 100,8

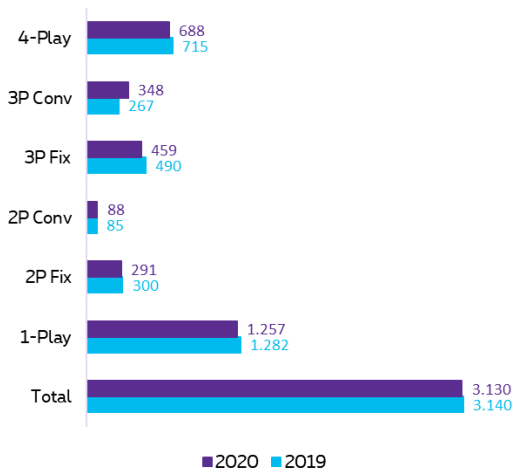
Convergentieratio

60,0%

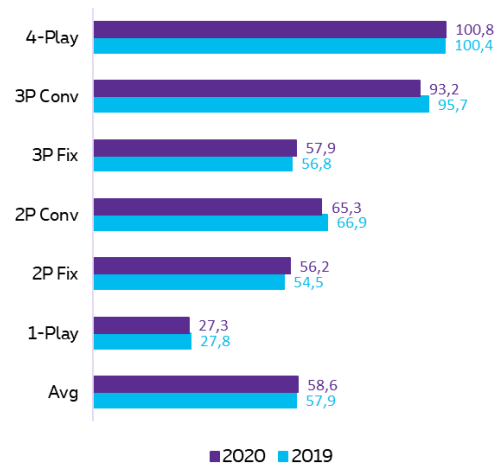
Totale churn
4-play

4,2%

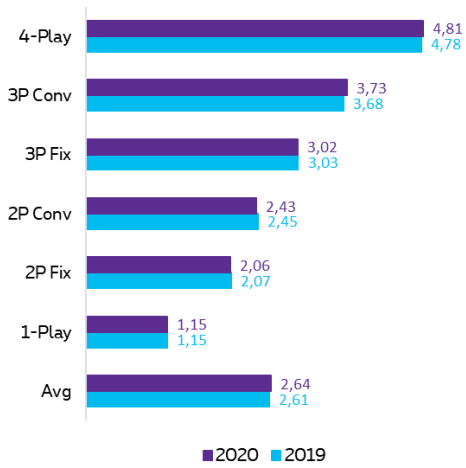
Consumer-klienten per X-play ('000)



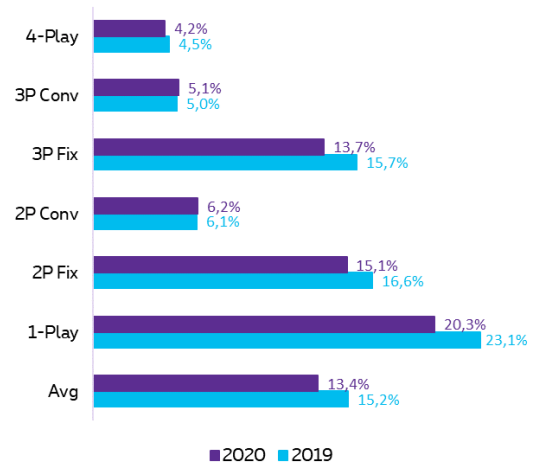
Gemiddelde omzet per klant (€)



Gemiddeld aantal RGU's per klant



Totale churn op jaarbasis (%)



- Het Enterprise-segment toonde zich veerkrachtig in een moeilijk bedrijfsklimaat, waarbij vooral roaming te lijden had onder corona, terwijl de impact op ICT beperkt bleef.
- In een concurrentiële context is Proximus erin geslaagd zijn mobiele klantenbasis met 3,1% te doen aangroeien met 33.000 postpaid-simkaarten, terwijl de mobiele ARPU daalde als gevolg van het lagere roamingverkeer en de aanhoudende druk op de tarieven vanwege concurrentie.
- Lichte groei van de omzet uit ICT ondanks de gezondheids crisis, waarbij ICT-diensten zoals Hybrid Cloud, Advanced Workplace en Smart Networking het goed deden.
- De omzet van Enterprise voor 2020 daalde met 3,4% en de directe marge met 4,5% als gevolg van corona en de aanhoudende uitholling van traditionele diensten.

4. Enterprise

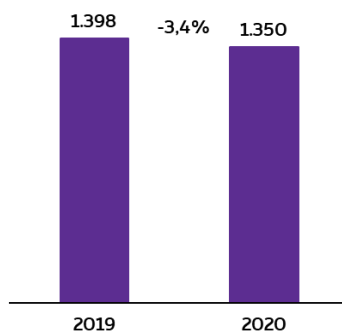
Omzet

Over 2020 rapporteerde het Enterprise-segment van Proximus 1.350 miljoen EUR omzet, een daling met 3,4% of 48 miljoen EUR ten opzichte van 2019. Een aanzienlijk deel van deze daling was het resultaat van coronagerelateerde effecten, waarbij vooral de beperking van zakenreizen de omzet uit roaming drukte. Daarnaast hebben vertragingen en annuleringen van ICT-projecten tijdens de pandemie het ICT-groeitraject afgeremd. De gezondheids crisis zorgde echter ook voor een aantal positieve effecten op het vlak van ICT-diensten, zoals Hybrid Cloud, Advanced Workplace en Smart Networking, die het in de loop van 2020 goed deden.

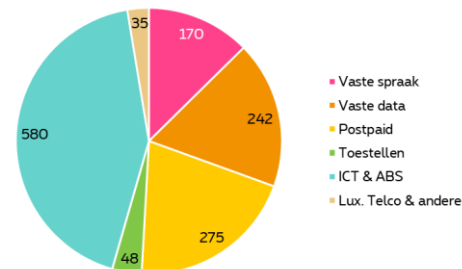
Het Enterprise-segment had af te rekenen met een verder afnemende klantenbasis voor vaste spraak, wat leidde tot lagere

omzet uit vaste spraak, en rapporteerde een lichte daling van de omzet uit vaste data. Hoewel het groeiende fiberpark voor businessklanten de Explore-oplossingen van Proximus ondersteunde, werd dit ruimschoots tenietgedaan door de aanhoudende uitfasering van de traditionele apparatuur en de aantrekkelijkere klantentarieven op een competitieve markt. Ondanks de concurrentiële context is het Enterprise-segment van Proximus erin geslaagd zijn internetklantenbasis licht te laten groeien (+1,2%) tegenover eind 2019. Zijn mobiele basis groeide zelfs met 33.000 simkaarten, een stijging met 3,1%, exclusief M2M-kaarten. Niettemin werd een daling van de omzet uit mobiele diensten gerapporteerd als gevolg van de coronagerelateerde roamingeffecten en de druk op de tarieven door de concurrentie.

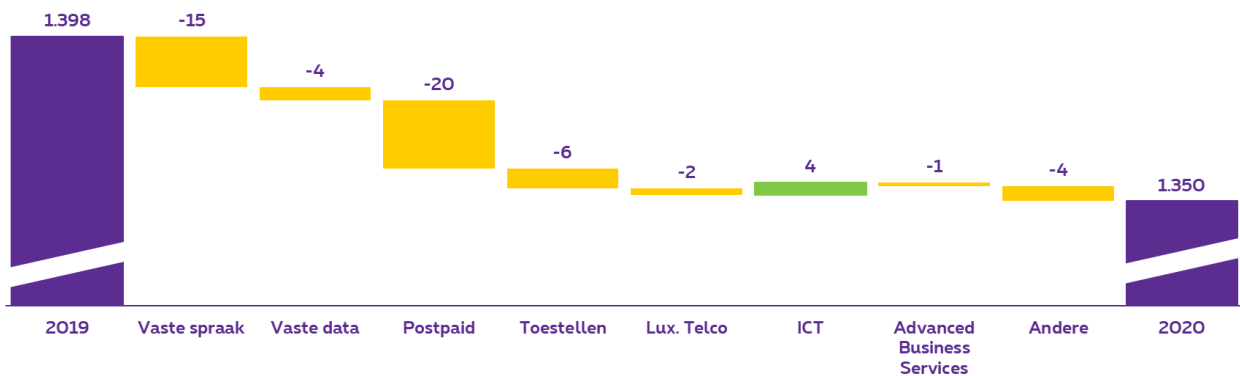
Omzet (M€)



Omzet per product (M€)



Evolutie van de omzet per productgroep (onderliggend, M€)

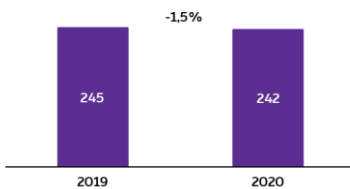


Vaste data

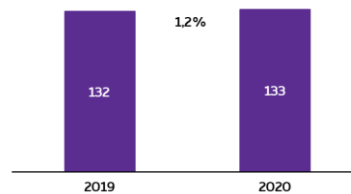
De totale omzet in 2020 uit vastedatadiensten kwam uit op 242 miljoen EUR, of 1,5% lager dan het jaar voordien. De omzet uit diensten voor dataconnectiviteit, het grootste bestanddeel van deze productcategorie, lag iets lager dan het jaar voordien, als gevolg van een licht negatief verschil tussen de krimpende traditionele en de groeiende nieuwe dataconnectiviteitsdiensten. In 2020 plukte het Enterprise-segment de vruchten van zijn groeiende P2P-fiberpark, maar dit kon de verdere uitfasering en migratie van traditionele producten in het kader van vereenvoudigingsprogramma's, die de klanten nieuwe oplossingen bieden tegen aantrekkelijke prijzen, niet geheel compenseren.

In een almaar competitievere context voor bedrijfsinternet is de ARPU uit internet iets gedaald tot 43,2 EUR. Dit werd echter gedeeltelijk gecompenseerd door een lichte stijging van het aantal internetabonnementen, waardoor het Enterprise-segment het jaar 2020 afsloot met een totale basis van 133.000 internetabonnees.

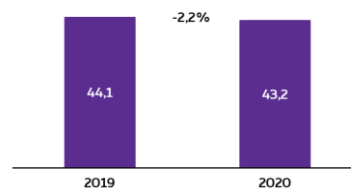
Omzet uit vaste data (M€)



Lijnen voor vast internet ('000)



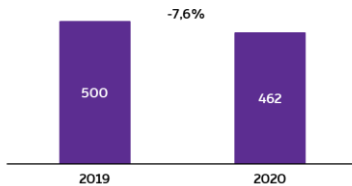
ARPU voor vast internet (in €)



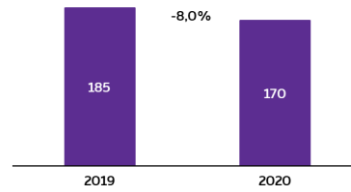
Vaste spraak

Het Enterprise-segment boekte over 2020 een omzet uit vaste spraak van 170 miljoen EUR, wat neerkomt op een daling op jaarbasis met 8,0%. De daling van de omzet in 2020 was iets minder sterk dan het jaar voordien, doordat corona bij de klanten voor een hoger verbruik zorgde. Dit was met name het geval voor vast-naar-mobiel verkeer en voor de routing van gesprekken via VAS-nummers. De pandemie had ook als gevolg dat de churnpercentages voor vaste spraak tijdelijk licht daalden. In 2020 nam het aantal vaste spraaklijnen bij Enterprise af met 38.000, wat resulteerde in een totale basis van 462.000 lijnen, een daling van 7,6% op jaarbasis. Dit was het gevolg van de verdere rationalisering door klanten van hun vastlijnaansluitingen, een lager verbruik, technologische migraties naar VoIP en concurrentiedruk.

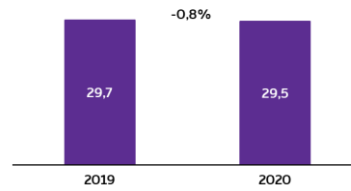
Lijnen voor vaste spraak ('000)



Omzet uit vaste spraak (M€)



ARPU uit vaste spraak (€)

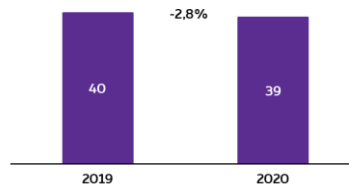


Advanced Business Services

De totale omzet uit Advanced Business Services kwam in 2020 uit op 39 miljoen EUR, een beperkte daling in vergelijking met het jaar voordien.

Advanced Business Services omvat zowel de convergente oplossingen van Proximus als de omzet uit slimme mobiliteit van Be-Mobile en neemt daarmee een unieke positie in. De convergente bedrijfsoplossingen van Proximus bleven aan belang winnen, waardoor het aantal Call Connect-klanten (PABX in de cloud) toenam. De omzet uit slimme mobiliteit kwam enigszins onder druk te staan, waarbij bijvoorbeeld de omzet uit parkeertoepassingen terugviel door het verminderde verkeer ingevolge corona.

Omzet uit Advanced Business Services (M€)

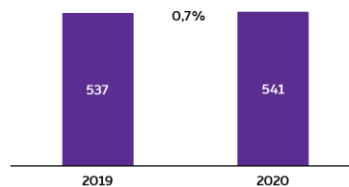


ICT

Ondanks het ongunstige bedrijfsklimaat, waarbij de pandemie ertoe leidde dat sommige ICT-projecten vertraging opliepen of geannuleerd werden, slaagde het Enterprise-segment erin zijn omzet uit ICT in 2020 licht te doen stijgen tot 541 miljoen EUR.

Proximus heeft de voorbije jaren een succesvolle strategie gevoerd om zijn portfolio uit te breiden tot veel meer dan louter connectiviteitsdiensten en biedt in die optiek zinvolle oplossingen voor de digitale transformatie van zijn professionele klanten. In 2020 is het aandeel van diensten in verband met Hybrid Cloud, Advanced Workplace en Smart Networking in de totale omzet uit ICT verbeterd, waardoor de lagere omzet uit traditionele infrastructuurproducten werd gecompenseerd.

Omzet uit ICT (M€)



Mobiele diensten

De omzet uit mobiele diensten bij Enterprise kwam in 2020 uit op 275 miljoen EUR, een daling met 6,7% ten opzichte van het jaar voordien. Dit cijfer is inclusief een aanzienlijk negatief effect van corona, aangezien de reisbeperkingen de omzet uit mobiele roaming drukten. Dit werd vertaald in de mobiele ARPU, die in 2020 op jaarbasis met 9,6% daalde tot 20,2 EUR. Naast de tegenwind inzake roaming was er ook de aanhoudende druk op de tarieven vanwege concurrentie.

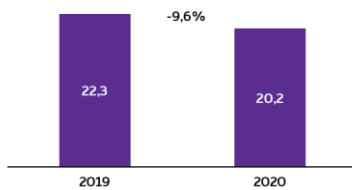
Het effect van de lagere ARPU op de omzet werd gedeeltelijk gecompenseerd door een aanhoudende groei van de mobiele klantenbasis van Enterprise. In de voorbije twaalf maanden heeft het Enterprise-segment zijn mobiele klantenbasis met 33.000 postpaid-simkaarten uitgebreid tot een totaal van 1.096.000 kaarten, excl. M2M, een groei op jaarbasis met 3,1%. Dit werd niet alleen ondersteund door een goed klantenwervingsniveau, maar ook door een beter churnpercentage. Ondanks de concurrentiële mobiele context is de mobiele postpaidchurn van Proximus met

1,2 p.p. verbeterd tegenover het jaar voordien en komt hij voor 2020 uit op 9,9%.

Aantal nieuwe mobiele postpaidkaarten
(uitgezonderd M2M)

+33.000

ARPU uit mobiele postpaid (€)

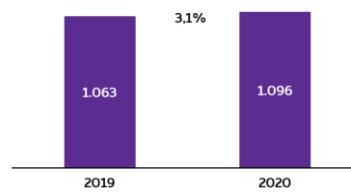


Het Enterprise-segment van Proximus boekte in 2020 opnieuw een sterke stijging op het vlak van M2M-kaarten, met 566.000 bijkomende geactiveerde M2M-kaarten. Dit was vooral te danken aan het smart metering-project met Fluvius, naast de verdere groei van de klassieke M2M-kaarten. Dit bracht het totale aantal M2M-kaarten van Proximus eind 2020 op 2.343.000, goed voor een stijging met 31,8% tegenover het jaar voordien.

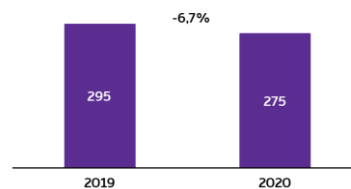
Directe marge Enterprise

Vooral door de verdere achteruitgang van de traditionele diensten, en met name vaste spraak, in combinatie met de negatieve impact van corona op de marges, daalde de directe marge over 2020 met 4,5% ten opzichte van het jaar voordien, tot 909 miljoen EUR. In 2020 kwam de directe marge als percentage van de omzet uit op 67,3%, of 0,7 p.p. lager dan het jaar voordien, als gevolg van de verdere verschuiving van de omzetmix van een traditionele telecomomzet met een hogere directe marge naar een omzet uit ICT op basis van hogere personeelskosten.

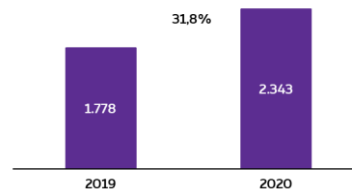
Mobiele postpaidkaarten ('000)



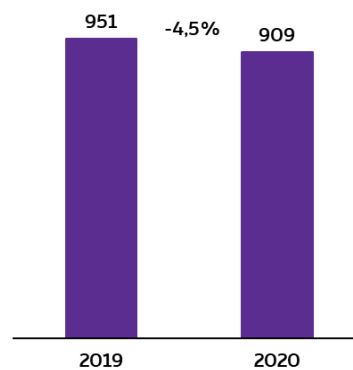
Omzet uit mobiele diensten (M€)



Machine-to-machinekaarten ('000)



Directe marge (onderliggend, M€)



€909M
directe marge Enterprise

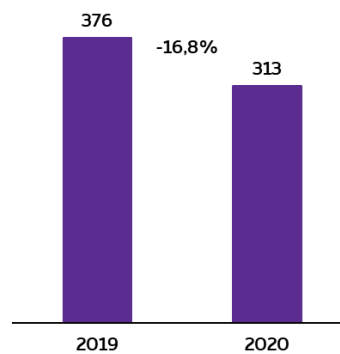
5. Wholesale

Voor zijn wholesale-activiteiten boekte Proximus over 2020 een omzet van 313 miljoen EUR, een daling met 16,8% in vergelijking met 2019.

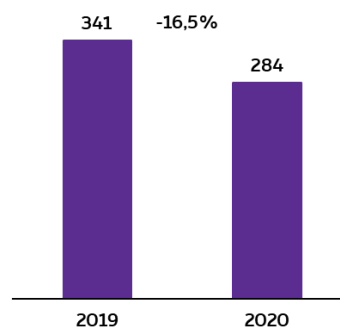
Ongeveer de helft van de omzetzdaling op jaarbasis was toe te schrijven aan een lagere omzet uit inkomend mobiel verkeer als gevolg van een aanhoudende daling van het sms-verbruik, die tijdens de lockdowns nog eens werd onderstreept. Verder was de daling grotendeels te wijten aan de lagere omzet afkomstig van roaming van bezoekers en instantroaming, die nog steeds te lijden hadden onder de verminderde reislust en de reisbeperkingen naar aanleiding van corona.

De directe marge voor het vierde kwartaal van 2020 bedroeg 67 miljoen EUR, een daling met 19,9% in vergelijking met het jaar voordien, en volgde de evolutie van de omzet. Dit had vooral te maken met de lagere marge voor inkomend verkeer, die neutraal is op het niveau van de thuismarkten.

Omzet (M€)



Directe marge (M€)



6. BICS

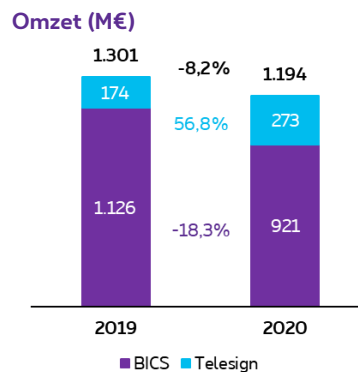
Opmerking - Met het oog op de verwerving door Proximus van de volledige eigendom van BICS, zal de rapporteringsstructuur vanaf 2021 worden aangepast, met een herwerkte vergelijkbare basis voor 2020. De nieuwe rapporteringsstructuur, die vanaf het eerste kwartaal van 2021 zal worden toegepast, kan nog afwijken van de hieronder gebruikte structuur, die louter is afgestemd op de aankondiging van BICS op 9 februari 2021.

Omzet

BICS is actief op de internationale communicatiemarkt, die wordt gekenmerkt door felle concurrentie. Voor 2020 rapporteerde BICS een omzetsdaling met 8,2%, waardoor die in totaal uitkwam op 1.194 miljoen EUR.

De omzet van BICS afzonderlijk daalde met 18,3% tot 921 miljoen EUR, als gevolg van een lagere omzet uit legacy-spraak met lage marge en mobiliteitsafhankelijke (roaming, signalering) diensten. De omzet uit spraakdiensten ging verder achteruit in lijn met de markt, versterkt door de negatieve effecten van corona op het internationale verkeer en ten gevolge van de verdere insourcing door MTN van het transport en het beheer van zijn verkeer. De omzet uit signalering en roaming daalde eveneens op jaarbasis doordat deze diensten sterk te lijden hadden onder het zeer beperkte internationale reisverkeer.

De omzet uit TeleSign zette zijn stijgende trend voort, met een verhoging van de omzet voor 2020 met 56,8% op jaarbasis en een aanhoudende groei van de omzet uit zowel authenticatie als mobiele identiteitsdiensten.



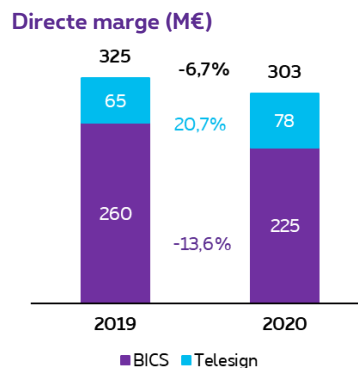
Directe marge

Voor 2020 rapporteerde BICS een directe marge van 303 miljoen EUR, of 6,7% lager dan het jaar voordien. De effecten van corona op de directe marge van BICS bedroegen in 2020 ongeveer -18 miljoen EUR.

De directe marge van BICS afzonderlijk daalde met 13,6% op jaarbasis en onderging de grootste impact van corona, wat tot uiting kwam in zijn mobiliteits- (reisbeperkingen door de pandemie) en spraakdiensten. Naast deze ongunstige coroneffecten ondervond de onderliggende directe marge verder de impact van het insourcingproces van MTN, waardoor de structurele daling van de omzet uit spraak nog werd benadrukt. Daarentegen werd groei genoteerd door de expansie van de numberingactiviteiten van BICS.⁵

De directe marge van TeleSign steeg met 20,7% op jaarbasis, met een solide groei in de domeinen mobiele identiteit en authenticatie, ondanks enkele negatieve corona-effecten.

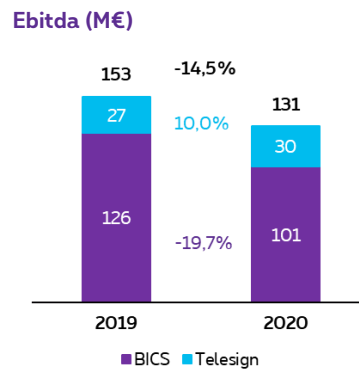
De directe marge als percentage van de omzet daalde met 1,5 p.p. tegenover het jaar voordien en kwam voor 2020 uit op 25,4%.



⁵ Numbering verwijst naar de verkoop van lokale inbelnummers aan cloudspelers (Skype, Zoom, Twilio, ...).

Ebitda

De ebitda van BICS bedroeg 131 miljoen EUR, een daling met 14,5% in vergelijking met het jaar voordien, die het gevolg was van de achteruitgang van de directe marge. De ebitdamarge als percentage van de omzet daalde verder met 3,0 p.p. tot 11,0%.



7. Definities

Gecorrigeerde netto financiële positie: verwijst naar het totaal van rentedragende schulden (korte en lange termijn) verminderd met investeringen op korte termijn, geldmiddelen en kasequivalenten, inclusief afgeleide instrumenten en uitgezonderd leaseschulden.

Advanced Business Services: nieuwe oplossingen aangeboden naast traditionele telecom en ICT, zoals Road User Charging, convergente oplossingen, big data en slimme mobiliteit.

Totale churn voor X-play op jaarbasis: een schrapping van een klant gebeurt pas wanneer de klant al zijn plays heeft geschrapt.

Mobiele churn op jaarbasis: het totale aantal simkaarten op jaarbasis die van het mobiele netwerk van Proximus werden ontkoppeld (inclusief het totale aantal port-outs als gevolg van de mobielenummeroverdraagbaarheid) gedurende de betrokken periode, gedeeld door het gemiddelde aantal klanten gedurende dezelfde periode.

ARPH: (Average underlying revenue per household) gemiddelde omzet per klant (inclusief kleine ondernemingen).

ARPU: gemiddelde omzet per klant.

Gemiddeld mobiel dataverbruik: berekend door het totale dataverbruik van het kwartaal te delen door het aantal datagebruikers van het kwartaal.

Breedbandtoegangskanalen: ADSL, VDSL en fiberlijnen. Voor Consumer omvat dit ook Scarlet.

ARPU uit breedband: de totale onderliggende omzet uit internet, exclusief activerings- en installatievergoedingen, gedeeld door het gemiddelde aantal internetlijnen voor de betrokken periode, gedeeld door het aantal maanden in diezelfde periode.

BICS: de Proximus Groep heeft zijn internationale carrieractiviteiten gegroepeerd onder het merk BICS, een joint venture van Proximus, Swisscom en MTN, waarin Proximus voor 57,6% participeert.

Capex: dit stemt overeen met de verwerving van immateriële en materiële vaste activa, installaties en uitrustingen, exclusief rechten op gebruik van activa (leasing).

Consumer: segment dat zich richt op de markt van de residentiële klanten en de kleine ondernemingen (minder dan 10 medewerkers), inclusief de Customer Operations Unit.

Convergentieratio: convergente klanten/kleine ondernemingen nemen zowel vaste als mobiele diensten af bij Proximus. De convergentieratio geeft het percentage convergente klanten/kleine ondernemingen weer op het totale aantal klanten/kleine ondernemingen met multiplay.

Verkoopkosten: de kosten voor de aankoop van materialen en diensten die rechtstreeks aan de omzet zijn gelinkt.

Directe marge: het resultaat van de verkoopkosten in mindering gebracht van de omzet, uitgedrukt in absolute waarde of in % van de omzet.

Thuismarkten: gedefinieerd als de Proximus Groep, uitgezonderd BICS.

Ebitda: Earnings Before Interest, Taxes Depreciations and Amortization; stemt overeen met de omzet verminderd met de verkoopkosten en de personeels- en niet-personeelskosten.

Ebit: Earnings Before Interest & Taxes; stemt overeen met de ebitda verminderd met afschrijvingen en waardeverminderingen.

Enterprise: segment dat zich richt op de professionele markt, waaronder kleine ondernemingen met meer dan 10 medewerkers.

Omzet uit vaste diensten: totale onderliggende omzet uit vaste diensten (vaste spraak, breedband en tv).

Toegangskanalen voor vaste spraak: omvat PSTN-, ISDN- en IP-lijnen. Specifiek voor Enterprise omvat dit ook het aantal Business-trunklijnen (oplossing voor de integratie van spraak- en dataverkeer op één datanetwerk).

Vrije kasstroom: dit is de kasstroom vóór financieringsactiviteiten, maar na de leasebetalingen vanaf 2019.

ICT: informatie- en communicatietechnologie (ICT) is een meer omvattende term dan informatietechnologie (IT), die de rol van eengemaakte communicatie en de integratie van telecommunicatie (telefoonlijnen en draadloze signalen), computers en de noodzakelijke bedrijfssoftware, middleware, opslag en audiovisuele systemen benadrukt, en die gebruikers in staat stelt om informatie te raadplegen, op

te slaan, door te sturen en te behandelen. De ICT-oplossingen van Proximus omvatten, maar zijn niet beperkt tot veiligheid, cloud, 'Network & Unified Communication', 'Enterprise Mobility Management' en 'Servicing en Sourcing'.

Incidentele items: aanpassingen voor materiële (**) items inclusief winsten en verliezen uit de verkoop van geconsolideerde ondernemingen, boetes en strafbepalingen opgelegd door de mededingingsautoriteiten of door de regulator, kosten van personeelsherstructureringsprogramma's, het effect van afwikkelingen van regelingen voor vergoedingen na uitdiensttreding met gevolgen voor de begunstigden en andere posten die buiten de gebruikelijke bedrijfsactiviteiten vallen. Deze andere items bevatten desinvesteringen van geconsolideerde activiteiten, winsten en verliezen uit de verkoop van gebouwen, transactiekosten in het kader van overnames, fusies, desinvesteringen enz, de uitgestelde aankooprijks bij overnames, enz, vooraf geïdentificeerde eenmalige projecten (zoals rebrandingkosten), wijzigingen in boekhoudkundige verwerkingen (zoals de toepassing van IFRIC 21), de financiële impact van geschillendossiers, boetes en strafbepalingen, de financiële impact van wetswijzigingen (eenmalige impact m.b.t. voorgaande jaren), de erkenning van voorheen niet-erkende activa en waardeverminderingen.

(**) De drempel voor materialiteit wordt bereikt wanneer een impact meer dan 5 miljoen EUR bedraagt. Er is geen materialiteitsdrempel vastgesteld voor de kosten van personeelsherstructureringsprogramma's, het effect van afwikkelingen van regelingen voor vergoedingen na uitdiensttreding met gevolgen voor de begunstigden, desinvesteringen van geconsolideerde ondernemingen, winsten of verliezen uit de verkoop van gebouwen, transactiekosten in het kader van M&A's. Er wordt geen drempel gebruikt voor aanpassingen in een volgend kwartaal als de drempel werd bereikt in een vorig kwartaal.

Instant roaming: doorverkoop van wholesale roamingovereenkomsten aan derden om hun roamingbereik te bieden zonder individuele lokale overeenkomsten per land te moeten onderhandelen.

Mobiele klanten: verwijst naar actieve spraak- en datakaarten, uitgezonderd gratis datakaarten. Postpaidklanten die een maandabonnement betalen, zijn standaard actief. Prepaidklanten worden als actief beschouwd als ze de voorbije drie maanden ten minste één oproep hebben tot stand gebracht of ontvangen en/of ten minste één sms hebben verstuurd of ontvangen. Een M2M-kaart wordt als actief beschouwd als de voorbije maand ten minste één dataverbinding tot stand werd gebracht.

ARPU uit Mobile: de maandelijkse ARPU verwijst naar de totale omzet uit mobiele spraak en mobiele data (inkomend en uitgaand, uitgezonderd roaming door bezoekers), gedeeld door het gemiddelde aantal actieve mobiele spraak- en -dataklanten voor die periode, gedeeld door het aantal maanden van diezelfde periode. Dit omvat ook MVNO's maar exclusief M2M.

Multiplayklant (inclusief kleine ondernemingen): twee of meer plays, niet noodzakelijk in een pack.

Netto financiële positie: verwijst naar het totaal van rentedragende schulden (korte en lange termijn) verminderd met investeringen op korte termijn, geldmiddelen en kasequivalenten, inclusief afgeleide instrumenten.

Niet-personeelskosten: alle bedrijfskosten, exclusief personeelskosten, en exclusief afschrijvingen en waardeverminderingen en niet-recurrerende kosten.

Overige bedrijfsopbrengsten: dit verwijst naar opbrengsten afkomstig van, bijvoorbeeld, terugbetalingen wegens schade, personeel, verzekeringen, opbrengsten uit verkoop, enz.

Luxemburg Telco: inclusief vaste en mobiele diensten, toestellen en overige.

Play: een abonnement op hetzij vaste spraak, vast internet, dTV of mobiele postpaid (betalende mobiele kaarten). Een 4-playklant tekent in op deze vier diensten.

Revenue-Generating Unit (RGU): bijvoorbeeld: een klant met vast internet en 2 mobiele postpaidkaarten wordt beschouwd als een 2-playklant met 3 RGU's.

Gerapporteerde omzet: komt overeen met de TOTALE OPBRENGSTEN.

Toestellen: komt overeen met de toestellen voor vaste spraak, data, mobiele toepassingen en bijbehorende accessoires. Dit is exclusief PABX'en, ICT-producten en CPE voor tv.

Onderliggend: verwijst naar de omzet en ebitda (totale winst en bedrijfswinst vóór afschrijvingen) gecorrigeerd vóór lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen vanaf 2019 en vóór incidentele factoren om de lopende bedrijfsprestaties goed te kunnen evalueren.

Wholesale: entiteit van Proximus die zich richt op de telecom-wholesalemarkt, met inbegrip van andere telecomoperatoren (waaronder MVNO's) en ISP's.

Personeelskosten: personeelskosten zijn kosten die betrekking hebben op de eigen medewerkers (interne personeelskosten en pensioenen), alsook op de externe medewerkers.

X-play: het totaal van singleplay (1-play) en multiplay (2-play + 3-play + 4-play).

Risicobeheer

De Groep hanteert een risicofilosofie die gericht is op maximaal commercieel succes en waarde voor de aandeelhouder door risico en verloning gericht op elkaar af te stemmen. Een doelmatig risicobeheer is cruciaal om onze doelstellingen te verwezenlijken. We doen niet alleen aan risicobeheer om de activa en de financiële slagkracht van de Groep te beschermen, maar ook om de reputatie van Proximus te vrijwaren. Een gestructureerd proces inzake risicobeheer biedt het management de mogelijkheid om op een gecontroleerde wijze risico's te nemen. De doelstellingen en het beleid inzake financieel risicobeheer worden beschreven in toelichting 32 van de geconsolideerde jaarrekening, die te vinden is op de website van Proximus. De risico's in verband met belangrijke lopende vorderingen en rechtsprocedures worden beschreven in toelichting 34 van deze geconsolideerde jaarrekening. De ondernemingsrisico's en de risico's m.b.t. de financiële rapportering worden hieronder in detail beschreven, samen met de bijbehorende maatregelen inzake risicobeheer en -controle. Dit is echter geen exhaustieve analyse van alle potentiële risico's waarmee Proximus geconfronteerd kan worden.

Bedrijfsrisico's

Het Enterprise Risk Management (ERM) van Proximus vormt een gestructureerd en consistent kader voor het evalueren van, reageren op en rapporteren van risico's die een impact kunnen hebben op het bereiken van de strategische ontwikkelingsdoelstellingen van Proximus. Het ERM van de Groep behandelt het spectrum van bedrijfsrisico's ('potentieel ongunstige gebeurtenissen') en onzekerheden waarmee Proximus geconfronteerd kan worden. Het streeft ernaar de waarde voor de aandeelhouders te maximaliseren door het risicobeheer af te stemmen op de bedrijfsstrategie.

Het doet dit door het aankomende risico (bv. van de regelgeving, nieuwe technologieën op de markt) in te schatten en door risicobeperkingsstrategieën te ontwikkelen in lijn met zijn risicotolerantie. Het ERM-beleid van de Groep werd in 2019 herzien en in overeenstemming gebracht met de best practices op de markt. Deze risico-inschatting en -evaluatie maken integraal deel uit van de jaarlijkse strategische planningscyclus van Proximus. Alle relevante risico's en opportuniteiten worden geprioriteerd op basis van impact en waarschijnlijkheid, rekening houdend met kwantitatieve en/of kwalitatieve aspecten. Deze bottom-upbenadering voor het inventariseren en evalueren

van risico's wordt ondersteund door een zelfevaluatietemplate en valideringssessies.

Het eruit voortvloeiende rapport over de belangrijkste risico's en onzekerheden wordt dan geëvalueerd door het Executief Comité, de CEO en het Audit- en Toezichtscomité. De belangrijkste bevindingen worden meegedeeld aan de Raad van Bestuur. Van de risico's die bij de laatste ERM-oefening werden geïdentificeerd, kregen de volgende risicocategorieën prioriteit (in deze volgorde):

- Evolutie van het businessmodel en de servicing
- Klantenervaring
- Concurrentiële dynamiek van de markt
- Inzetbaarheid van de medewerkers, nieuwe manieren van werken en betrokkenheid

Verder heeft een voortdurende evaluatie van onze bedrijfsrisico's ertoe geleid dat we het volgende risico als een prioritaire risicocategorie hebben toegevoegd:

- Impact van de coronapandemie en de daaruit voortvloeiende economische crisis

Evolutie van het businessmodel en de servicing

Omdat Proximus sterk aanwezig is in een snel veranderende sector, moet het zich voortdurend aanpassen aan nieuwe technologieën, een betere servicingaanpak hanteren en nieuwe producten lanceren. Hoewel we ervan overtuigd zijn dat onze strategie de juiste antwoorden biedt op deze evoluties, kan niet worden uitgesloten dat een deel van onze initiatieven niet de verwachte voordelen oplevert of leidt tot lagere inkomsten of rentabiliteit dan verwacht. Dit zou bijgevolg een negatieve invloed kunnen hebben op de financiële resultaten van Proximus.

De Groep is actief op een snel evoluerende markt en zijn rendabiliteit is afhankelijk van zijn vermogen om zich aan te passen.

Het businessmodel en de financiële resultaten van Proximus werden en zullen worden beïnvloed door (marktversturende) technologieën zoals SD-WAN, 5G en over-the-topdiensten (OTT). Het antwoord van Proximus op nieuwe technologieën en marktontwikkelingen en de mate waarin de onderneming erin

slaagt zelf nieuwe competitieve producten of diensten in de markt te zetten die zinvol zijn voor haar klanten, zullen doorslaggevend zijn voor haar prestaties en winstgevendheid op lange termijn.

Proximus en de hele sector evolueren naar een meer geïndividualiseerde benadering van de dienstverlening aan zijn klanten. Voor supersnelle fiberconnectiviteit, bijvoorbeeld, volgt Proximus een lokale marketingaanpak waarbij verkoopkrachten, technische medewerkers en lokale partners hun krachten bundelen voor de uitrol van fiber. Proximus blijft ook skills ontwikkelen om zijn businessklanten te steunen bij hun digitale transformatie, door support op maat van de sector en convergente producten aan te bieden, die oplossingen op het vlak van connectiviteit, hybride cloud en managed security combineren. We kondigden ook onze plannen aan om van start te gaan met een grootschalige proactieve migratie van onze businessklanten naar connectiviteitsoplossingen van de volgende generatie.

Proximus beperkt dit risico ook door nieuwe lokale ecosystemen te ontwikkelen en uit te breiden, zoals onze partnerschappen met persconglomeraten om ons e-Press-aanbod te ontwikkelen, of ons partnerschap met Belfius om een toonaangevende digitale bank te ontwikkelen. Dit stelt ons in staat om relevante lokale oplossingen te ontwikkelen voor en met onze klanten, om relevante en competitieve producten en diensten op de Belgische markt te brengen

Ook al is Proximus succesvol voor de lancering van deze nieuwe technologieën en zijn de risicobeperkende initiatieven efficiënt, toch blijft het risico aanzienlijk, aangezien die nieuwe technologieën een lagere omzet en/of minder rendabiliteit zouden kunnen genereren dan de bestaande/oude producten en diensten, met bijgevolg een negatieve impact op de omzet en winst van Proximus. Het risico kan dus niet helemaal worden beperkt.

Klantenervaring

De klantenervaring van de Groep kan de snel wijzigende verwachtingen van de klanten inzake klantenervaring mogelijk niet bijhouden, waardoor klanten voor de concurrentie kiezen.

Voor Proximus is het leveren van een superieure klantenervaring een strategische kerntaak. De prioriteit die aan klantgerichtheid wordt gegeven, betekent meer dan focussen op de klant. Het gaat erom voor elke klant een moeiteloze, intuïtieve en gepersonaliseerde ervaring te creëren.

Een consistente, moeiteloze en intuïtieve ervaring bij alle interacties in alle klantentrajecten, een stabiel netwerk van hoge kwaliteit, gebruiksvriendelijke producten en diensten en een goede aanbevelingsindex maken hier deel van uit. Om dit doel te bereiken, werden belangrijke transformatie-initiatieven zoals 'End-to-End Journey Evolution', 'Voice of the Customer' en multidisciplinaire experience teams opgezet om de transformatieprojecten die deel uitmaken van de merkbelofte van Proximus, namelijk 'Think possible', in goede banen te leiden.

Ondanks deze inspanningen blijft het een uitdaging om een superieure klantenervaring te bieden, wegens de snelle evolutie van de markt en de klantenverwachtingen, onder invloed van GAFa en OTT-spelers, die het vermogen van Proximus op de proef stellen om snel nieuwe digitale diensten te integreren en te ontwikkelen via digitale gebruikersinterfaces van topkwaliteit en end-to-end customer journeys.

Naast het immer aanwezige risico van een gedurfd stap van de concurrentie, kan Proximus nieuwe inkomstenstromen mislopen en in het slechtste geval zijn vooraanstaande positie verliezen.

Competitieve marktdynamiek

De activiteiten van Proximus zijn in hoofdzaak gericht op België, een klein land met een beperkt aantal grote telecomspelers en met Proximus als historische operator. Proximus is actief op groeimarkten (bv. bedrijfscampusnetwerken, beveiliging, slimme mobiliteiten API-platformen (Application Programming Interface)), rijpe markten (bv. 4G-smartphones), verzadigde markten (bv. vast internet, mobiele postpaid en vaste spraak) en zelfs krimpende markten (bv. mobiele prepaid en enterprise voice).

De markt evolueert voortdurend, waarbij de concurrentiedynamiek een rol speelt (bv. veelvuldige lanceringen van nieuwe producten, concurrenten die nieuwe marktsegmenten betreden die een impact kunnen hebben op de marktwaarde in de toekomst). In december 2019 werd de validering van de verkoop van 51% van Voo (het kabelbedrijf dat actief is in het grootste deel van Wallonië en een deel van Brussel) aan de private-equityfirma Providence EquityPartners aangekondigd, maar na een kortgeding door concurrenten Orange en Telenet werd deze transactie geannuleerd en werd het verkoopproces heropgestart. Deze transactie zal nu naar verwachting in de loop van 2021 worden afgerond. Dit zal waarschijnlijk de vooruitzichten en de strategie van Voo als concurrent van Proximus veranderen. Meer recent kondigde ICT-integrator Cegeka de overname van Citymesh, een provider

van private netwerkoplossingen op de B2B-markt, aan, waarmee het zijn positie op de B2B-markt versterkt. Proximus kondigde onlangs ook de overname aan van MVNO Mobile Vikings. De overname is onderworpen aan de goedkeuring van de mededingingsautoriteiten. Ondertussen hebben een aantal nieuwe MVNO's de markt betreden, zoals B2B-operator Sewan en de Nederlandse MVNO-leider Youfone.

In de komende jaren zou de marktstructuur verder kunnen evolueren met de mogelijke intrede van een nieuwe mobiele operator, naast de drie bestaande operatoren en ondersteund door gunstige voorwaarden die op de komende spectrumveiling zouden kunnen worden vastgelegd. Sectorfederatie Agoria raamde in een studie die in 2018 werd gepubliceerd dat de eventuele komst van een vierde mobiele speler een impact zou kunnen hebben op de volledige mobiele markt in België met een vermindering van 6000-8000 jobs en een verminderde bijdrage van de sector aan de Staat van 200-350 miljoen EUR. De timing daarvan hangt af van de uitvoering van de spectrumveiling, die nu gepland is voor eind 2021 of begin 2022. Nieuwkomers zouden de prijzen mogelijk kunnen verlagen en druk leggen op het prijsmodel van Proximus.

De komende toewijzingsprocedures of veilingen zorgen ook voor grote onzekerheid op de markt. Meer bepaald is de regelgever, het BIPT, overgegaan tot een tijdelijke toewijzing van 3,6 GHz-spectrum, dat voor nieuwe 5G-diensten moet worden gebruikt. In het kader van deze procedure verkreeg Cegeka een licentie voor 5G-diensten (vóór de overname van Citymesh), wat de ambities van het bedrijf op de B2B-markt nog eens benadrukt. Deze rechten blijven geldig tot de veiling van dit spectrum. Parallel daarmee is het BIPT overgegaan tot de veiling van een resterende band 4G-spectrum in de 2,6 GHz-band, die was verworven door Citymesh (vóór de overname door Cegeka). In het kader van de spectrumveiling die gepland is voor eind 2021 of begin 2022, zouden andere partijen met gelijkaardige belangen als Cegeka/Citymesh, met een focus op de B2B-markt, en in het bijzonder oplossingen van het type 'Mobile Private Network', ook kunnen proberen om spectrumrechten te verwerven. In alle gevallen kan de verwerving van spectrumgebruiksrechten voor telecomdiensten door nieuwe operatoren druk uitoefenen op het prijsmodel van Proximus voor huidige en nieuwe producten en diensten.

Bij de residentiële klanten zou de vervanging van vastelijndiensten door over-the-topdiensten (bv. apps en sociale media zoals Skype, Facebook en WhatsApp) en tv-inhoud (bv. Netflix, Amazon Prime Video, Disney+) de omzet en marges verder onder druk kunnen zetten, aangezien deze OTT-diensten nog steeds terrein winnen.

Dankzij zijn langetermijnstrategie en continue netwerkinvesteringen (bv. fiber, VDSL/vectoring en 4G/4G+) is Proximus zijn multiplayaanbod blijven verbeteren door o.a. meer klanten naar de recentste technologieën over te schakelen, leider te blijven in mobiele innovatie, de klantenservice structureel te verbeteren, partnerschappen te sluiten met contentaanbieders en OTT-spelers voor een ruim contentaanbod (bv. Champions League, Disney+, Netflix), een omnichannelstrategie te ontwikkelen en de digitale klantinterfaces te verbeteren (bv. lancering van het nieuwe Pickx-platform en van de nieuwe V7-decoder op basis van AndroidTV). Om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de behoeften van zijn klanten lanceerde Proximus in de zomer van 2020 een nieuwe convergente portfolio gericht op gezinnen, Flex, om de juiste oplossing te bieden in het kader van een flexibele 'bouw je eigen pack'-aanpak. Dankzij deze succesvolle lancering heeft Proximus verder een gunstige en stevige concurrentiepositie opgebouwd die het bedrijf meer hefbomen oplevert dan prijs alleen, en het risico van klantenverloop en prijsverstoringen vermindert. Toch moet Proximus zich voortdurend aanpassen aan deze bewegende markt. Wanneer geen concurrentieel aanbod wordt voorzien, kan dat leiden tot verlies van klanten.

Het prijsbewuste segment, dat door Proximus met succes wordt bediend via zijn filiaal Scarlet, bleef groeien in 2020. Almaar meer klanten zoeken een aanbod zonder franjes voor een lagere prijs. Scarlet biedt dan ook aantrekkelijk geprijsde mobiele en tripleplayproducten.

Op de corporate markt van de grote ondernemingen stimuleert het versnipperde competitieve landschap concurrentiële prijzen, die mogelijk een verdere impact zullen hebben op omzet en marges.

Aangezien de oorzaken van deze risico's grotendeels buiten de controle van Proximus liggen, zijn de risicobeperkende maatregelen vooral gericht op het beperken van de impact. Hoewel we vertrouwen hebben in ons vermogen om het hoofd te bieden aan een mogelijke toename van de concurrentie, blijft het risico over het algemeen hoog voor Proximus, met een potentiële impact op zowel de omzet als de winst van Proximus.

Inzetbaarheid van de medewerkers, nieuwe manieren van werken en betrokkenheid

Als de Groep er niet in slaagt getalenteerde arbeidskrachten aan te werven, duurzaam tewerk te stellen en te betrekken,

kan dit een invloed hebben op zijn vermogen om zijn klanten succesvol van producten en diensten te voorzien.

In het digitale en disruptieve tijdperk waarin we ons vandaag bevinden, vormen kenniswerkers een competitieve troef als ze over de juiste vaardigheden en ingesteldheid beschikken en duurzaam inzetbaar en betrokken blijven. Ook de werkplek verandert sneller dan ooit, vooral wat de jobinhoud, werkomgeving, teamsamenstellingen en nieuwe manieren van werken betreft.

Proximus zou te maken kunnen krijgen met een tekort aan geschoolde arbeidskrachten in specifieke domeinen, zoals cyberbeveiliging, digitale front-end, datawetenschap en agile IT, of met een tekort aan arbeidskrachten die gemotiveerd zijn om de veranderingen op hun werkplek en de nieuwe manieren van werken in hun dagelijkse gewoonten over te nemen. Dit tekort zou de verwezenlijking van zijn ambitie om een echte klantgerichte organisatie te worden, kunnen belemmeren en sommige van zijn doelstellingen inzake innovatie en digitale transformatie kunnen vertragen. Om dit mogelijk te maken, hebben we de bijdrage en het engagement van al onze medewerkers nodig.

Daarom besteedt Proximus zoveel aandacht aan opleidingsprogramma's, interne mobiliteit, de aanwerving van pas afgestudeerden uit relevante kennisdomeinen en employer branding. We geven onze medewerkers de mogelijkheid om zich voortdurend bij te scholen en te ontwikkelen, met name op digitaal gebied. Omdat we de juiste vaardigheden in huis willen hebben om de digitale economie en maatschappij van de toekomst vorm te geven en de inzetbaarheid van onze medewerkers te garanderen. We zetten een aanpak op maat op met programma's en campagnes voor alle medewerkers om bewustwording en begrip te creëren voor de impact van de digitale transformatie, en om de digitale slagkracht te vergroten. We bieden hun ook uitdagende en ambitieuze opleidingstrajecten voor bijscholing in domeinen die kritiek zijn om relevant te blijven in hun job. In 2020 hebben de medewerkers gemiddeld 5,2 dagen opleiding gevolgd, wat voor Proximus een investering van 34,56 miljoen EUR vertegenwoordigt.

This is also why we foster a culture of empowerment where autonomous and effective collaboration and sharing information is a natural behavior. Enabling this new way of working requires the right digital tools. We therefore offer our employees a coherent set of user-friendly and secure digital tools that can be used on any device. In 2020 we continued to roll-out the Microsoft O365 applications, such as MS Teams for more efficient and interactive digital meetings.

Dit is ook de reden waarom wij een cultuur van empowerment koesteren waarin autonome en effectieve samenwerking en het delen van informatie natuurlijk gedrag is. Om deze nieuwe manier van werken mogelijk te maken, zijn de juiste digitale hulpmiddelen nodig. Daarom bieden we onze medewerkers een coherente reeks gebruiksvriendelijke en veilige digitale tools aan die op elk toestel gebruikt kunnen worden. In 2020 hebben we uitrol van de Microsoft O365-toepassingen voortgezet, zoals MS Teams voor efficiëntere en meer interactieve digitale vergaderingen.

Om de medewerkers mee aan boord te krijgen bij deze voortdurende digitale veranderingen van de werkplek zorgen we voor opleiding op vlak van hard skills en voor sterke changemanagementvaardigheden bij onze teamleaders. Door permanente initiatieven rond het opbouwen van veerkracht konden de medewerkers ook beter omgaan met veranderingen, en initiatieven om verbonden te blijven met elkaar bevorderden de teamcohesie en het tonen van erkenning aan teamleden. Nieuwe werkmethodes als 'agile' en 'design thinking' zorgen ervoor dat mensen autonomer en verantwoordelijker werken. Zo creëren we sneller toegevoegde waarde voor onze klanten. We ondersteunen ook een cultuur van wendbaarheid door interne mobiliteit te stimuleren, omdat we willen dat alle medewerkers blijven leren en hun job graag doen. In 2020 veranderden 2146 medewerkers intern van job. *Ons herstructureringsplan, dat eind 2019 werd goedgekeurd en in 2020 werd uitgevoerd, heeft geleid tot een uitzonderlijk hoog aantal interne jobveranderingen.*

De overige risico's zijn afhankelijk van het vermogen van Proximus om zijn medewerkers effectief bij te scholen in overeenstemming met de toekomstige behoeften en om ze geëngageerd en gemotiveerd te houden om te leren en op hun best te zijn op het werk. Ze zijn ook afhankelijk van het vermogen van Proximus om de vereiste talenten aan te trekken. Indien die ontbreken zou dit er immers toe kunnen leiden dat het bedrijf beperkt wordt in zijn vermogen zijn belofte aan de klant waar te maken in termen van producten en diensten die nodig zijn om relevant te blijven tegenover de concurrentie. Indien de inspanningen om de flexibiliteit en wendbaarheid van de organisatie te verhogen geen succes hebben, zou dit het concurrentievermogen van Proximus kunnen aantasten.

Impact van de coronapandemie en de daaruit voortvloeiende economische crisis

De coronapandemie heeft in 2020 aanzienlijke gevolgen gehad voor de wereldeconomie - ze leidde tot de grootste daling van het bbp op jaarbasis sinds de tweede wereldoorlog. Hoewel Proximus en de telecommunicatie in het algemeen als essentiële diensten werden beschouwd, waardoor onze activiteiten tijdens de crisis slechts in beperkte mate werden verstoord, werden we toch getroffen door de tijdelijke sluiting van de winkels en door enkele beperkte verstoringen van de toeleveringsketen. Belangrijker nog is dat de daaruit voortvloeiende economische crisis, die zich nu pas begint af te tekenen, gevolgen zal hebben voor de financiële stabiliteit van de klanten van Proximus en dus indirect ook voor Proximus.

Er kan evenmin worden uitgesloten dat sommige van onze medewerkers hiervan de impact zullen ondervinden, aangezien de maandenlange lockdown tot een hoger absentisme zou kunnen leiden.

De continuïteit van de telecomactiviteiten is in het geval van een pandemie van cruciaal belang voor de samenleving. Proximus draagt ook de maatschappelijke verantwoordelijkheid om de continuïteit van de dienstverlening aan haar business- en residentiële klanten te verzekeren. Het is niet alleen de bedoeling om kritieke sectoren van de economie te ondersteunen zodat zij hun activiteiten kunnen voortzetten en om alternatieve manieren van werken mogelijk te maken (zoals thuiswerk), maar ook om entertainment thuis aan te bieden wanneer er lockdownmaatregelen van kracht zijn. Daarom werden de diensten van Proximus tijdens de crisis als essentieel beschouwd, waardoor wij onze activiteiten grotendeels konden voortzetten ondanks de beperkingen.

Uitdagingen vormden de sluiting van de winkels (gedeeltelijk gecompenseerd door een stijging van de digitale verkoop en servicing), enkele verstoringen in de bevoorradingsketen (vooral vertragingen) en we worden nog steeds geconfronteerd met een aanzienlijke daling van de omzet uit roaming doordat er veel minder gereisd wordt, vooral buiten de EU, wat slechts gedeeltelijk wordt geneutraliseerd door een daling van de roamingkosten. Toch heeft Proximus tot op heden de crisis goed doorstaan en zijn de financiële gevolgen tot dusver beperkter gebleven dan aanvankelijk werd gevreesd.

De economische crisis die ons waarschijnlijk te wachten staat, kan echter nog altijd een impact hebben op deel van de klantenbasis van Proximus, vooral in de segmenten SE en Enterprise. De toename van het aantal faillissementen, de

omzetsdaling in verschillende sectoren en de aanhoudende onzekerheid over de terugkeer naar een normaal leven kunnen wegen op de bereidheid van onze klanten om te investeren, wat op zijn beurt een invloed kan hebben op onze omzet, ook al verwachten we in dit stadium niet dat onze omzet voor 2021 sterk zal worden geïmpacteerd.

Ten slotte wordt algemeen gerapporteerd dat de huidige situatie, waarin de overgrote meerderheid van de bevolking, met inbegrip van onze medewerkers, thuiswerkt en grotendeels aan huis gekluisterd is, psychologische gevolgen zou kunnen hebben voor de hele samenleving. Het valt niet uit te sluiten dat dit op langere termijn een impact kan hebben op het absentisme, ook al heeft Proximus een aantal maatregelen genomen om geïsoleerde medewerkers te ondersteunen en ervoor te zorgen dat teams verbonden blijven tijdens deze langere periode van afwezigheid.

BICS

De langdurige door corona versnelde disruptie van de traditionele communicatie kan samen met de felle concurrentie in alle segmenten zonder marktconsolidatie de brutomarges onder druk zetten.

De gezondheids crisis en de gevolgen ervan voor de handel, het toerisme en de reissector in het algemeen hebben een aanzienlijke impact gehad op de activiteiten van BICS in 2020.

De roaminggerelateerde activiteiten (verdeeld over verschillende producten zoals signalering, dataroaming, spraakroaming en IoT) hebben te lijden gehad onder volumedalingen van 40 tot 60%. In sommige gevallen slaagde BICS erin om de impact op de omzet te beperken dankzij vaste tarieven en het behoud van regionaal/grensoverschrijdend verkeer.

Maar dankzij de diversificatiestrategie die BICS in 2016 heeft ingevoerd, kon ook voordeel worden gehaald uit de crisis, door de groei van zijn authenticatieactiviteiten (via zijn in 2017 overgenomen filiaal TeleSign) en numberingactiviteiten ter ondersteuning van het toenemende gebruik van apps, cloudcommunicatie en conferentietools.

Ondanks de crisis en de felle concurrentie in alle marktsegmenten slaagde BICS erin om zich te handhaven in de top van internationale spraakcarriers en de koploper te blijven inzake signalerings- en dataroamingdiensten. TeleSign slaagde erin zijn omzet op te drijven met 23% in vergelijking met 2019 en wordt beschouwd als marktleider inzake digitale identiteit,

een domein waarin het bedrijf de komende jaren verder zal investeren.

De prestaties van BICS werden de voorbije jaren sterk beïnvloed door het nieuwe commerciële contract met MTN, in combinatie met het effect van corona in 2020. Deze buiten beschouwing gelaten, zou de onderliggende trend voor de business veel minder negatief zijn geweest, wat het succes van de diversificatiestrategie van BICS aantoont. Tegelijk zal het nog even duren vooraleer BICS volledig hersteld is van de gevolgen van corona aangezien er nog wat tijd zal overgaan vooraleer het internationale reisverkeer weer op gang komt. Een deel van de business kan ook voorgoed verdwenen zijn door de

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 specifieke activiteit of functie die getroffen wordt, hanteert Proximus een brede waaier van risicobeperkingsstrategieën, inclusief stresstests met ongunstige scenario's, back-up/bedrijfscontinuïteitsplannen, doorlichtingen van de bedrijfsprocessen, en verzekeringen. De meting en het beheer van de operationele risico's van Proximus berust op de AMA-methode (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 persoonlijke levenssfeer
- Betrouwbare sourcing en bevoorradingsketen
- Klassieke netwerkinfrastructuur

overschakeling op digitale communicatiemiddelen. Op langere termijn blijft BICS blootgesteld aan de invoering van disruptieve technologieën (Voice over LTE/5G, 'over-the-top' omnichannel engagement, enz.) en aanverwante tarifieringsmodellen voor communicatie- en roamingdiensten.

Om die risico's te beheersen, zal BICS blijven investeren in nieuwe groeidomeinen, zijn klantenbasis diversifiëren en zijn activiteiten digitaliseren om de kosten te drukken. Tegelijk is er op bepaalde markten een opportuniteit om de markt te consolideren en aanzienlijke kostensynergieën te realiseren.

Veerkracht en bedrijfscontinuïteit

Onderbrekingen van onze ICT- en telecominfrastructuur die onze activiteiten ondersteunt (waaronder de diensten die geleverd worden door derden, zoals stroomleveranciers) kunnen verregaande gevolgen hebben voor onze omzet, onze aansprakelijkheid en ons bedrijfsimago.

Het creëren en garanderen van de veerkracht van onze netwerken, platformen en IT-systemen blijft een topprioriteit. Voor bedrijfskritische functies werden bedrijfscontinuïteitsplannen opgesteld met de volgende doelstellingen:

- Risico's waar mogelijk opsporen en voorkomen
- Voorbereid zijn op risico's die we niet in de hand hebben
- Reageren en herpakken in geval van een incident of crisis

Elk jaar definiëren of herzien de businessunits het Recovery Time Objective (RTO) voor hun kritisch producten, diensten en bedrijfsprocessen. De operationele teams voeren een gap assessment uit, de bedrijfscontinuïteitscoördinatoren van elke divisie volgen de daaruit voortvloeiende actieplannen op en rapporteren over de vooruitgang aan de Business Continuity Manager.

Proximus houdt zich strikt aan de internationale normen en richtlijnen inzake best practices. Het voorbereidingsniveau (relevante KPI's en scorecards) wordt elk jaar aan het Audit- en Toezichtcomité voorgelegd.

Beveiliging

De toenemende wereldwijde risico's inzake cyberveiligheid, cyberbedreigingen en meer gesofisticeerde, doelgerichte cybergerelateerde aanvallen vormen een probleem voor de veiligheid van Proximus en voor de producten, systemen en netwerken van zijn klanten, partners, leveranciers en derde dienstverleners.

Hierdoor worden ook de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van de gegevens van Proximus en zijn klanten bedreigd. We nemen de nodige maatregelen en investeren om deze risico's te beperken door middel van onder meer sensibilisering en opleiding van het personeel, security by design, veiligheidstests, beschermende maatregelen, detectiemaatregelen en onderhoud van rampenplannen. Bovendien investeert Proximus in inlichtingen over bedreigingen en de reactie op veiligheidsincidenten.

Gegevensbescherming en persoonlijke levenssfeer

Regelgeving inzake gegevensbescherming is bedoeld om een evenwicht te vinden tussen het recht op privacy van individuen en de mogelijkheid voor ondernemingen om persoonsgegevens voor zakelijke doeleinden te gebruiken.

Persoonsgegevens vertrouwelijk en veilig houden blijft voor Proximus een topprioriteit.

In 2020 is Proximus zijn AVG-compliance verder blijven verbeteren. Proximus maakt gebruik van de functies en mogelijkheden van de datagovernancetool Collibra om te voldoen aan bepaalde vereisten in het kader van de AVG, zoals het register van verwerkingsactiviteiten.

Om de privacyoverwegingen te integreren in zijn bedrijfsactiviteiten heeft Proximus binnen de verschillende businessunits privacy-ambassadeurs aangesteld om de juridische afdeling en het DPO te ondersteunen bij het screenen van privacygevoelige initiatieven. Met het oog op het privacy by design-principe heeft Proximus een gestructureerd Privacy Review Process gedefinieerd waarbij elke stap van het proces wordt verduidelijkt, templates worden vastgelegd, rollen en verantwoordelijkheden worden gedefinieerd, enz

Met het oog op een efficiëntere verwerking van de aanvragen van de betrokkenen implementeert Proximus semi-automatische oplossingen. Proximus-klanten kunnen hun

privacyvoorkeuren blijven aangeven in de privacyinstellingen van de MyProximus-app en -website.

Sourcing & Supply chain

Proximus is afhankelijk van belangrijke leveranciers en verkopers voor de aanlevering van de apparatuur die nodig is om zijn activiteiten uit te oefenen. Supply Chain Risk Management (SCRM) wordt gedefinieerd als de uitrol van strategieën voor het beheren van zowel alledaagse als uitzonderlijke risico's in de bevoorradingsketen, gebaseerd op doorlopende risicobeoordeling met de bedoeling de kwetsbaarheid te verminderen en de continuïteit te verzekeren.

De volgende acties werden ondernomen om het risico van de bevoorradingsketen op een aanvaardbaar niveau te houden.

- Kritieke topleveranciers en hun onderleveranciers worden permanent geëvalueerd
- Voorraadbeheer
- Risico-evaluaties en audits
- Sensibiliseringscampagnes en opleidingsprogramma's
- Risico-evaluaties en audits
- Sensibiliseringscampagnes en opleidingsprogramma's
- Strikte opvolging van de contractuele aansprakelijkheid van kritieke leveranciers en van de clauses van de
- Gegevensbescherming en persoonlijke levenssfeer

Klassieke netwerkinfrastructuur

De systemen moeten met elkaar kunnen communiceren via een geconnecteerde informatiesnelweg, die de informatie tegen hoge snelheid en zonder vervorming kan afleveren. Ongetwijfeld zal in de komende jaren de vraag blijven toenemen naar steeds grotere hoeveelheden data die tegen steeds hogere snelheden worden getransporteerd. De overtuiging heerst dat het toenemende gebruik van draadloze technologie en fiber koper achterhaald zal maken.

De problemen met diensten over koper hebben te maken met snelheid, betrouwbaarheid en de prijs-kwaliteitverhouding. Al te vaak zijn de legacysystemen duur om uit te baten en te onderhouden. Koper bestaat al tientallen jaren, veel langer dan gelijk welke waarborgperiode. Storingen op de lijnen zullen frequenter voorkomen.

Daarom is Proximus in 2004 als eerste operator in Europa begonnen met de uitbouw van een nationaal Fiber-to-the-Home-netwerk. Vandaag behoort Proximus wereldwijd tot de top vijf van de operatoren wat het aandeel van fiber in zijn VDSL-netwerk betreft, met meer dan 21.000 kilometer fiber naar zijn straatkasten.

De voorbije drie jaar heeft Proximus de uitrol van fiber op zijn vaste netwerk versneld.

De initiatieven van nutsbedrijven, zoals Fluvius, om te investeren in een parallel fibernetwerk, dreigen een impact te hebben op de businesscase m.b.t. de fiberinvesteringen van Proximus.

Environmental risk & climate change

Klimaatverandering staat hoog op de agenda vanwege het groeiende bewustzijn over de opwarming van de aarde. Group Corporate Affairs, dat verantwoordelijk is voor Legal, Regulatory, Public Affairs, Internal Audit & Risk Management, Compliance, Group Communications en Security Governance & Investigations, volgt de evolutie van regionale, nationale, Europese en wereldwijde klimaatrichtlijnen, -voorschriften, -normen en -wetten op de voet. Proximus heeft een duidelijk beleid om de CO₂-uitstoot te verminderen en heeft zijn ambitie geïntegreerd in de #inspire2022 -strategie (zie hoofdstuk 2').

Group Internal Services (verantwoordelijk voor de gebouwen) en Risk Management, samen met het departement Network Engineering and Operations, beoordelen regelmatig hoe extreme klimaatgebeurtenissen de activiteiten van Proximus kunnen beïnvloeden.

Tot op heden heeft Proximus geen chronische fysieke risico's geïdentificeerd. Risico's van extreme weersomstandigheden zoals hevige regen en wind, overstromingen, blikseminslag en hittegolven worden beschouwd als acute en tijdelijke gebeurtenissen en worden als volgt behandeld:

- Het overstromingsrisico is vooral van toepassing op apparatuur die buiten in kasten of eenheden wordt geplaatst. Alle kasten worden geplaatst op een sokkel in beton en een tweede in metaal. Kast van het recentste type met kopertoegangstechnologie maken gebruik van een verzegelde, waterbestendige eenheid die de actieve apparatuur bevat.
- Het oudste type koperkabels met loodmantel is gevoeliger voor overmatig water in de grond. Er lopen twee zeer belangrijke investeringsprojecten om deze oude koperkabels geleidelijk buiten dienst te stellen.

Het programma Mantra+ zal in een tijdsbestek van 15 jaar het grootste deel van de koperen voedingskabels uitfasen. In de

komende decennia zal een uitgebreid fiberprogramma op zijn beurt 50% van alle koperen distributiekabels buiten dienst stellen. Er is geen actieve apparatuur in het externe fibernetwerk. Het feit dat dit een volledig passieve en waterbestendige oplossing is, zal het risico van impact op de klant tijdens een overstroming beperken.

- In 2013 is de regelgeving met betrekking tot de bescherming tegen blikseminslag in België gewijzigd. Alle technische installaties zijn conform. De geïnstalleerde basis van radiotoegangsnetwerksites werd in overeenstemming gebracht met de norm NBN EN 62305, wat een gedetailleerde risicoanalyse van elke site inhoudt.
- Zware wind is vooral een risico voor de masten en structuren die mobiele antennes dragen. Door de huidige normen is de windbestendigheid van een structuur veel groter dan onder normale omstandigheden in België nodig is. De Proximus-buiteninstallaties zijn minder kwetsbaar dan de buiteninstallaties in landen als Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk, Spanje, ... die intensief gebruikmaken van 'aerial last mile'-netwerken, zowel in koper als in fiber. Proximus heeft vanouds volledig ondergrondse kabelnetwerken aangelegd (in tegenstelling tot luchtkabels) en de recente FTTH-geveloplossingen worden eveneens bevestigd aan vaste objecten (gebouwen), waardoor de blootstelling wordt beperkt.
- Er worden verschillende voorzorgsmaatregelen genomen om het effect van extreme hitte op straatkasten te beperken. Deze zijn (bijna altijd tenzij anders voorgeschreven door de gemeenten) zeer licht van kleur en worden uit direct zonlicht geplaatst. Er wordt veel aandacht besteed aan de techniek van de warmtewisselaars. Bij elke verandering van technologie, of bijkomende technologie in deze kasten, worden de warmtestromen onderzocht en geoptimaliseerd.

Risk Management & Compliance Committee

In 2020 kwam het Risk Management & Compliance Committee (RMC) viermaal bijeen. De genomen beslissingen werden gerapporteerd aan het Executief Comité en het Audit- en Toezichtscomité. De vergaderingen van het RMC behandelen dossiers waarin beslissingen moeten worden genomen door een juist evenwicht te vinden tussen risico's en kosten, rekening houdend met welke risico's de Groep bereid is te nemen.

Proximus heeft algemene responsstrategieën inzake risicobeheer, die de risico's indelen in categorieën: risico's die de onderneming wil vermijden, overdragen, verminderen of aanvaarden. Deze responsstrategieën zijn zo ontworpen dat zij ervoor zorgen dat de risico's binnen de aanvaardbare risico- en compliancerichtlijnen van Proximus vallen.

Interne Audit

Conform de internationale vereisten inzake best practices maakt de interne auditfunctie van Proximus deel uit van het systeem voor intern risicobeheer en controle en biedt ze het Audit- en Toezichtscomité de garantie dat alle segmenten/units/entiteiten en processen van de Proximus Groep in orde zijn. De Interne Audit biedt zowel het Audit- en Toezichtscomité als de directie van Proximus onafhankelijke analyses, evaluaties, aanbevelingen, advies en informatie. Daarom moeten de objectieven van de Interne Audit op basis van het COSO-model, de normen van het Instituut van Interne Auditoren en andere professionele kaders de volgende garanties bieden:

- Effectiviteit en toereikendheid van interne controles
- Operationele effectiviteit ('doing it right') en/of efficiëntie ('doing it well')
- Conformiteit met de wet, regelgeving en policy's
- Betrouwbaarheid en correctheid van de verschafte informatie

De Interne Audit helpt Proximus deze objectieven te verwezenlijken met een systematische, gedisciplineerde

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.
- Het verbeteren van hangende/openstaande interne-auditactiepunten die langer dan zes maanden open blijven.

Een beheerste aanpak van risico's is doorslaggevend in een snel evoluerende technologie- en concurrentieomgeving. Proximus aanvaardt enkel die risico's waarvoor het bedrijf een gepaste compensatie krijgt (optimale verhouding risico/omzet).

benadering voor het evalueren en verbeteren van de effectiviteit van het risicobeheer en de controle- en governanceprocessen.

De Interne Audit werkt met een permanente evaluatie van waargenomen bedrijfsrisico's en heeft volledige en onbeperkte toegang tot alle activiteiten, documenten/bestanden, goederen en personeel. De Director Audit, Risk and Compliance (Chief Auditor) heeft een rapporteringslijn naar de Voorzitter van het Auditcomité. Er worden trimestriële activiteitenverslagen ingediend en besproken met het Audit- en Toezichtscomité.

Eind 2020 werd de Interne Audit van Proximus gecertificeerd door het IFACI/IIA. De Interne Audit heeft met succes een externe kwaliteitsbeoordeling volgens IIA Standard 1312 uitgevoerd.

Risico's m.b.t. financiële rapportering

In het domein van de financiële rapportering zijn de belangrijkste risico's, naast de algemene ondernemings-risico's die ook een impact hebben op de financiële rapportering (bv. personeel), onder meer: nieuwe transacties en evoluerende boekhoudnormen, wijzigingen in de fiscale wet- en regelgeving en de procedure voor het afsluiten van de financiële staten.

Nieuwe transacties en evoluerende boekhoudnormen

Nieuwe transacties kunnen een significante impact hebben op de financiële staten, zowel rechtstreeks op de resultatenrekening als op de toelichtingen. Een onjuiste boekhoudkundige verwerking kan resulteren in financiële staten die niet langer een waarheidsgetrouw beeld geven. Wijzigingen in de wetgeving (bv. pensioenleeftijd, bescherming van de klanten) kunnen ook een significante impact op de gerapporteerde financiële cijfers hebben. Nieuwe boekhoudnormen kunnen het vergaren van nieuwe informatie en het aanpassen van complexe (facturatie)-systemen vereisen. Indien hier niet adequaat op wordt geanticipeerd, kunnen de tijdige afhandeling en de betrouwbaarheid van de financiële rapportering in gevaar komen.

Het is de verantwoordelijkheid van het departement Corporate Accounting om de evolutie op het vlak van de veranderende normen (zowel lokale General Accepted Accounting Principles (GAAP) als International Financial Reporting Standards (IFRS) te volgen).

De veranderingen worden in kaart gebracht en de impact op de financiële rapportering van Proximus wordt proactief geanalyseerd.

Voor elk nieuw type van transactie (bv. een nieuw product, nieuw werknemersvoordeel, businesscombinatie) wordt een grondige analyse gemaakt vanuit het oogpunt van financiële rapportering, risicobeheer, thesaurie en belastingen. Bovendien worden de ontwikkelingsvereisten voor de financiële systemen tijdig gedefinieerd en wordt de conformiteit met de interne en externe normen systematisch nagegaan. De nadruk ligt op het uitwerken van preventieve controles en het opzetten van rapporteringstools die controle achteraf mogelijk maken.

Het Audit- en Toezichtscmité (A&CC) en het Executief Comité worden regelmatig geïnformeerd over nieuwe aankomende normen voor financiële rapportering en de potentiële impact ervan op de financiële cijfers van Proximus.

Wijzigingen in de fiscale wet- en regelgeving

Wijzigingen in de fiscale wet- en regelgeving (vennoot-schaps-belasting, btw, ...) of in de toepassing ervan door de fiscus kunnen een significante impact hebben op de financiële staten. Om de conformiteit ervan te verzekeren, moeten vaak op korte termijn bijkomende administratieve procedures worden opgezet om relevante informatie te verzamelen of moeten updates van bestaande IT-systemen worden doorgevoerd (bv. facturatiesystemen).

Het fiscaal departement volgt mogelijke veranderingen in de fiscale wet- en regelgeving, en interpretaties van bestaande fiscale wetten door de fiscus, voortdurend op. Op basis van wetgeving, doctrine, rechtspraak, politieke verklaringen, beschikbare wetsontwerpen, enz. wordt een financiële en operationele impactanalyse uitgevoerd. Het resultaat van de analyse wordt weerspiegeld in de overeenkomstige financiële staten in lijn met het toepasselijk kader.

Procedure voor het afsluiten van financiële staten

De voorlegging van tijdige en betrouwbare financiële informatie blijft afhankelijk van een procedure voor het adequaat afsluiten van financiële staten.

Voor de procedure m.b.t. het afsluiten van de financiële staten werden duidelijke taken en verantwoordelijkheden vastgelegd. Tijdens de procedures voor de maandelijkse, driemaandelijke, halfjaarlijkse en jaarlijkse afsluiting van de rekeningen worden de verschillende stappen voortdurend gemonitord. Daarnaast worden nog verschillende controles uitgevoerd om te waken over de kwaliteit en de conformiteit met de interne en externe vereisten en richtlijnen.

Voor Proximus en zijn belangrijkste filialen wordt een heel gedetailleerde kalender voor de afsluitingen opgemaakt, met een gedetailleerd overzicht van de divisieoverschrijdende voorbereidende vergaderingen, de deadlines voor het afsluiten van specifieke procedures, de exacte datum en het uur waarop IT-subsystemen worden vergrendeld, valideringsvergaderingen en de vereiste elementen voor de rapportering.

Voor elke procedure en subprocedure worden verschillende controles uitgevoerd, zoals preventieve controles, waarbij de informatie wordt getest vooraleer ze wordt verwerkt.

Daarnaast zijn er ook opsporende controles, waarbij het

resultaat van de verwerking wordt geanalyseerd en bevestigd. Er gaat speciale aandacht naar redelijkheidstests, waarbij financiële informatie wordt geanalyseerd versus onderliggende operationele drivers, en coherentietests, waarbij financiële informatie van verschillende domeinen wordt samengevoegd om resultaten, trends e.d. te bevestigen. Voor belangrijke of niet-terugkerende transacties worden tests op de individuele opnames in de boekhouding gedaan; voor de andere transacties gebeurt dit steekproefsgewijs. De combinatie van al deze tests biedt voldoende zekerheid over de betrouwbaarheid van de financiële cijfers.

Interne controle

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

Proximus heeft zijn systeem van interne controle gebaseerd op het COSO model, d.i. een geïntegreerd referentiekader voor interne controle en ondernemingsrisicobeheersing zoals opgesteld door het Committee of Sponsoring Organisation of the Treadway Commission ("COSO") voor de eerste maal in 1992 en geactualiseerd in mei 2013. Dit COSO referentiekader is opgesteld rond 5 componenten: de controleomgeving, de risicoanalyse, de controleactiviteiten, de informatie en communicatie en tot slot de monitoring.

Het systeem van interne controle van Proximus wordt gekenmerkt door een organisatie met duidelijk gedefinieerde verantwoordelijkheden, naast voldoende middelen en kennis,

alsook aangepaste informatiesystemen, procedures en praktijken. Uiteraard kan Proximus niet garanderen dat dit interne controle systeem afdoende zal zijn onder alle omstandigheden. Misbruik van activa en vergissingen kunnen immers nooit volledig worden uitgesloten. Proximus organiseert wel een doorlopend nazicht en opvolging van al de componenten van zijn systemen van interne controle en risicobeheer, teneinde zich ervan te vergewissen dat ze adequaat blijven.

Proximus beschouwt het tijdig verstrekken van volledige, betrouwbare en relevante financiële informatie in overeenstemming met IFRS en BGAAP. Daarom heeft Proximus zijn interne controle en risicobeheerssystemen over zijn financiële verslaggeving zodanig georganiseerd dat hieraan wordt voldaan.

De controleomgeving

De organisatie van de interne controle

Overeenkomstig de statuten beschikt Proximus over een Audit- en Toezichtscomité (Audit and Compliance Committee). Het Audit- en Toezichtscomité heeft als taak de Raad van Bestuur bij te staan en te adviseren met betrekking tot (i) het proces van financiële rapportering, (ii) de efficiëntie van de systemen voor interne controle en risicobeheer van Proximus, (iii) de interne-auditfunctie van Proximus en de efficiëntie ervan, (iv) de kwaliteit, de integriteit en de wettelijke controle van de statutaire en geconsolideerde jaarrekeningen van de onderneming, waaronder de opvolging van de vragen en de aanbevelingen geformuleerd door de commissarissen, (v) de relatie met de commissarissen van de Groep en de evaluatie van en het toezicht op de onafhankelijkheid van de commissarissen, (vi) de conformiteit van Proximus met de juridische en regelgevingsvereisten, (vii) en de conformiteit binnen de organisatie met de Gedragscode en de Dealing Code van Proximus.

Het Audit- en Toezichtscomité vergadert minstens eenmaal per kwartaal.

Ethiek

De Raad van Bestuur heeft een Handvest van Deugdelijk Bestuur en een Gedragscode "Onze manier van verantwoord ondernemen" goedgekeurd. Alle werknemers moeten hun dagelijkse activiteiten en hun zakelijke objectieven volgens de meest strikte ethische standaarden en principes uitvoeren, met daarbij de Groepswaarden (Wendbaarheid, Verantwoordelijkheid en Samenwerking) als leidinggevende principes in het achterhoofd.

De Code "Onze manier van verantwoord ondernemen", beschikbaar op www.proximus.com, legt de bovenvermelde principes uit en heeft als bedoeling iedere werknemer te inspireren in zijn of haar dagelijks gedrag en houdingen. Het ethisch gedrag is niet beperkt tot de tekst van de Code. De Code is een samenvatting van de hoofdprincipes en is dus niet exhaustief.

Bovendien hecht Proximus in het algemeen en de Finance divisie in het bijzonder veel belang aan het zich strikt houden aan een tijdige en kwalitatieve rapportering.

Reglementen en procedures

De principes en de regels in de Code “Onze manier van verantwoord ondernemen” zijn in verschillende interne reglementen en procedures verder uitgewerkt. Deze groepsreglementen en -procedures zijn beschikbaar op het Proximus intranet. Ieder reglement wordt door een verantwoordelijke op regelmatige basis herbekeken en aangepast indien nodig. Op regelmatige tijdstippen en in geval van aanpassingen wordt hierover op gepaste wijze gecommuniceerd.

Op het vlak van de financiële rapportering zijn algemene en meer gedetailleerde boekhoudprincipes, -richtlijnen en -instructies samengebracht in referentiedocumenten, die alle beschikbaar zijn op het Proximus intranet. Bovendien organiseert het departement Corporate Accounting regelmatig boekhoudkundige seminars, met de bedoeling medewerkers uit financiële en niet-financiële departementen op de hoogte te houden van boekhoudkundige reglementen en procedures.

Bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Dat bevoegdheden en verantwoordelijkheden duidelijk bepaald zijn doorheen de hele organisatie, komt het interne controlesysteem van Proximus ten goede. Iedere business unit, divisie en departement heeft haar visie, missie en verantwoordelijkheden. Op individueel vlak heeft elke werknemer een duidelijke taakomschrijving en objectieven.

De voornaamste rol van de Finance divisie bestaat erin de andere divisies en filialen te steunen door hen accurate, betrouwbare en tijdige financiële informatie te bezorgen (met het oog op het nemen van beslissingen), de rendabiliteit op te volgen en op een efficiënte manier de financiële diensten te beheren.

De accounting teams van het Corporate Accounting departement zijn boekhoudkundig verantwoordelijk voor het moederbedrijf Proximus en voor de grote Belgische dochterondernemingen. Zij geven ook ondersteuning aan de andere dochterondernemingen. Voor deze gecentraliseerde ondersteuning is de organisatie opgesplitst volgens de belangrijkste (financiële) processen. Deze processen omvatten investeringen en activa, voorraden, werken in uitvoering en omzeterkenning, financieel boekhouden, bedrijfsuitgaven, voorzieningen en juridische geschillen, personeelskosten, voordelen na actieve dienst en belastingen. De gecentraliseerde ondersteuning, opgebouwd rond specifieke processen en IFRS

standaarden, laat toe een diepgaande accounting expertise op te bouwen en draagt op die manier bij tot de naleving van de richtlijnen van de Groep.

De consolidatie van de verschillende legale entiteiten in de geconsolideerde financiële rapporteringen van de Proximus Group wordt centraal gerealiseerd. Het consolidatiedepartement bepaalt en verdeelt de informatie over de implementatie van boekhoudkundige standaarden, procedures, principes en regels. Het volgt de regelgeving op, zodat dat de financiële verslaggeving in lijn blijft met IFRS zoals aangenomen door de Europese Unie. De maandelijkse consolidatie-instructies bepalen niet alleen de financiële informatie die nodig is voor de externe rapportering, maar bevatten eveneens gedetailleerde deadlines en aandachtspunten (zoals complexe problemen of nieuwe interne richtlijnen).

Bekwaamheden en ervaring

Proximus hecht veel belang aan haar personeelsbeleid. Niet alleen zijn er voldoende mensen nodig, zij moeten ook de juiste skills en ervaring hebben. Met deze vereisten wordt al rekening gehouden tijdens het aanwervingsproces, en ook nadien in de coaching en opleidingsactiviteiten die georganiseerd worden door de Proximus Corporate University.

Op het vlak van de financiële rapportering werd er een specifieke opleidingscyclus uitgewerkt, waaraan junior en senior personeelsleden verplicht deelnemen. Deze seminars, intern en extern georganiseerd, bestrijken niet alleen het domein van IFRS, maar ook de lokale wetgeving en normen op het gebied van boekhouding, belastingen en vennootschapswetgeving. Bovendien wordt de kennis en ervaring up to date gehouden en verder uitgebreid in meer specifieke domeinen (omzeterkenning, pensioenadministratie, financiële producten, enz.) door het bijwonen van seminars en zelfstudie. Daarnaast nemen de werknemers ook deel aan algemene opleidingen over de nieuwe producten en diensten van Proximus.

Risicoanalyse

De risicoanalyse werd uitvoerig besproken vanaf punt ‘Risicobeheer’.

Risico beperkende factoren en controlemaatregelen

Beperkende factoren en controlemaatregelen worden besproken in de rubriek 'Risicobeheer'.

Information and communication

Financiële IT-rapporteringssystemen

De boekhouding van Proximus en van de meeste van haar dochterondernemingen wordt gevoerd op grote geïntegreerde IT-systemen. Operationele processen zijn vaak geïntegreerd in hetzelfde systeem (bv. het toeleveringsproces, de salarisadministratie). Voor de facturatiesystemen, die niet geïntegreerd zijn, zijn aangepaste interfaces en opvolgingstools ontwikkeld. Voor het financiële consolidatieproces wordt gebruik gemaakt van een specifieke consolidatietool.

Het organisatorische opzet en toegangsbeheer van deze systemen ondersteunen een adequate functiescheiding, en voorkomen niet-geautoriseerde toegang tot gevoelige informatie en niet-geautoriseerde verandering van gegevens. Regelmatig worden de systemen nagekeken door de interne en de externe audit.

Effectieve interne communicatie

De meeste boekhoudregistraties worden zowel volgens IFRS als de lokale regelgeving gedaan. In het algemeen wordt financiële informatie die aan het management geleverd wordt en gebruikt wordt voor budgettering, forecast en controleactiviteiten, opgemaakt volgens IFRS. Een uniforme financiële taal, gebruikt doorheen de organisatie, draagt op een positieve manier bij tot de effectiviteit en de efficiëntie van de communicatie.

Rapportering en validering van de financiële resultaten

De financiële resultaten worden intern gerapporteerd en op verschillende niveaus gevalideerd. Op het niveau van de processen zijn er validatievergaderingen met de

verantwoordelijke van elk business proces. Op het niveau van de belangrijkste filialen wordt een validatievergadering georganiseerd met de accounting en controlling verantwoordelijke. Op Proximus groepsniveau worden de geconsolideerde resultaten opgesplitst per segment. Voor elk segment bevat de analyse en validatie gewoonlijk een vergelijking met historische cijfers, en ook een analyse van de vergelijking budget-actual en forecast-actual. Validering vereist de analyse en afdoende verklaring van (de afwezigheid van) afwijkingen.

Daarna wordt de financiële informatie gerapporteerd en uitgelegd aan het Executief Comité (maandelijks) en voorgesteld aan het Audit- en Toezichtscomité (per kwartaal).

Toezicht en monitoring van de interne controle

De effectiviteit en efficiëntie van de interne controle worden regelmatig op verschillende manieren en door verschillende partijen geëvalueerd:

- Elke verantwoordelijke van een business activiteit controleert en verbetert deze regelmatig. Dit omvat o.a. de documentatie van het proces, de rapportering over indicatoren en de bijsturing hiervan.
- Om te komen tot een objectieve controle en evaluatie van de activiteiten van elk departement in de organisatie, voert het Interne Audit departement van Proximus regelmatig audits uit over gans de Groep. De onafhankelijkheid van de Interne Audit is verzekerd door haar directe rapporteringslijn naar de Voorzitter van het Audit- en Toezichtscomité. Uitgevoerde auditopdrachten kunnen een specifiek financieel proces betreffen, maar zullen ook de effectiviteit en de efficiëntie van de operaties evalueren, alsook de naleving van de wetten en regels die van toepassing zijn.
- Het Audit- en Toezichtscomité kijkt de tussentijdse kwartaalrapportering en de specifieke boekhoudmethodes na. Zij analyseert de belangrijkste geschillen en risico's waarmee de Groep geconfronteerd wordt, zorgt voor de opvolging van aanbevelingen gedaan door de Interne Audit, en bespreekt regelmatig de naleving binnen de Groep van de Gedragscode en de Dealing Code.
- Alle legale entiteiten van de Proximus Groep, met uitzondering van enkele kleine buitenlandse filialen, zijn het voorwerp van een externe audit. In het algemeen omvat deze audit een evaluatie van de interne controle en leidt ze tot een opinie over de

statutaire jaarrekeningen en over de (halfjaarlijkse en jaarlijkse) cijfers die voor de consolidatie aan Proximus gerapporteerd worden. Indien de externe audit een zwakte aan het licht brengt of van mening is dat de interne controle kan worden verbeterd, dan worden

aanbevelingen gemaakt aan het management. Deze aanbevelingen, het daaraan gerelateerde actieplan en de implementatiestatus worden minstens jaarlijks gerapporteerd aan het Audit- en Toezichtscomité.

Deskundigheid van de leden van het Audit- en Toezichtscomité

Proximus beschikt over een Audit- en Toezichtscomité (Audit & Compliance Committee), dat bestaat uit vijf niet-uitvoerende bestuurders, waarvan de meerderheid onafhankelijk moet zijn. Overeenkomstig zijn charter wordt het voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder.

De meerderheid van de leden van het Audit- en Toezichtscomité heeft uitgebreide accounting- en

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

Evolutie in de research & development-activiteiten

De wereld rondom ons verandert sneller dan ooit. We zijn daar klaar voor, omdat onderzoek naar nieuwe technologieën en innovatie in het DNA van Proximus zitten.

Fiber als oplossing voor de toekomstige klantenbehoeften

Om te anticiperen op de toekomstige behoeften van klanten, investeren we voortdurend in een innovatief supersnel fibernetwerk, dat gebruikmaakt van de nieuwste geavanceerde fibertechnologieën. In het kader van onze strategie #inspire2022 hebben we ons ertoe verbonden om 4,2 miljoen woningen en bedrijven op fiber aan te sluiten tegen 2028. Het is ook onze ambitie om ons fibernetwerk uit te breiden met als doel tegen eind 2026 100% bereik in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te halen.

Mobiel leiderschap

We hebben een sterk trackrecord als pionier op het vlak van mobiele communicatie die zijn klanten de best mogelijke mobiele ervaring biedt, en dat zullen we blijven doen. In 2020 zijn we blijven investeren om de kwaliteit van ons 4G-netwerk te verbeteren door geavanceerde technische oplossingen in te zetten om de netwerkprestatie te optimaliseren op basis van automatisering en autonomie. In 2020 hebben we grote stappen gezet in de uitrol van 5G in België en hebben we het eerste publieke 5G-netwerk gelanceerd.

Onze verdere ambitie op het vlak van 5G is erkend te worden als geprivilegieerde partner voor 5G-producten en -diensten, door het grootste 5G-bereik en het krachtigste netwerk in België aan te bieden. Om de ontwikkeling van use cases voor 5G verder te versnellen, hebben we een speciaal 5G-innovatieplatform gelanceerd. Het stelt ons in staat om nauw samen te werken met onze technologie- en wholesalepartners en bedrijfsklanten, zowel publiek als privaat, om relevante innovatieve oplossingen te ontwikkelen die tegemoetkomen aan de maatschappelijke en bedrijfsbehoeften van vandaag. Proximus heeft al enkele 5G-privénetwerken gebouwd op sites van partners, zoals Port of Antwerp en Brussels Airport, om innovatie en digitale transformatie te stimuleren. Tijdens een

proefperiode zullen verschillende concrete toepassingen worden getest om meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden van 5G in een industriële context.

We vergeten het bestaande netwerk en de behoeften van onze klanten niet

Om de beste klantenervaring te blijven bieden, werden in 2020 verschillende transformatieprojecten op het bestaande vaste netwerk doorgevoerd om de netwerkcapaciteit aanzienlijk te verhogen door middel van de meest geavanceerde technologieën. Ook bij de klanten thuis is Proximus aanwezig om ondersteuning te bieden met de nieuwste toepassingen op MyProximus en baanbrekende wifitechnologieën, zoals Smart Wi-Fi en E Wi-Fi. Smart Wi-Fi beheert al hun verbindingen en past zich aan om het beste wifibereik te bieden. E Wi-Fi verbetert de wifi-ervaring van onze klanten door (wifi)software te activeren op de modem.

Focussen op de klant door te handelen als een datagestuurd bedrijf

Dankzij automatisering, advanced analytics en artificiële intelligentie kunnen we diensten van topkwaliteit aanbieden. Met doorgedreven personalisatie en authenticatie toveren we een glimlach op het gezicht van onze klant. We integreren 'digital' in alles wat we doen en we begeleiden onze klanten op hun traject om digitaal, cloud-enabled, datagestuurd en end-to-end beveiligd te worden. Dit jaar heeft Proximus een digitale assistent gelanceerd om onze klanten te helpen. De Proximus-datacenters evolueren naar groene datacenters met een hoge beschikbaarheid door gebruik te maken van de nieuwste cloudtechnologieën en de meest geavanceerde beveiligingsconcepten. Proximus maakt ook deel uit van de taskforce 'Data & Technology against Corona' en verstrekt in dit kader geanonimiseerde en geaggregeerde telecomgegevens om de bewegingen van mensen en de verspreiding van COVID-

19 in kaart te brengen. Tot slot werkt Proximus mee aan initiatieven waarvoor Real Time Crowd Management nodig is om de risico's van bepaalde activiteiten tot het minimum te beperken, bijvoorbeeld het monitoren van mensenmassa's aan de kust (Westtoer) of in winkelcentra (Entrance Monitoring om de klantenstroom aan de ingang van de winkel en binnenin beter te beheren en te controleren).

We gebruiken ook advanced analytics en AI, op basis van realtimeprestatie metingen, om de stabiliteit en de kwaliteit van onze platformen en diensten te evalueren, wat snelle detectie, analyse van de hoofdoorzaak en zelfs preventie van de achteruitgang van de kwaliteit mogelijk maakt.

Vertrouwde curator van tv-content

We zijn een vertrouwde curator van tv-content. We bieden deze content aan via een multiscreencontentnavigatie en verstrekken verrassende gepersonaliseerde aanbevelingen. We blinken uit in gebruikerservaring op ons Pickx-tv-platform door te differentiëren en een hechte relatie met onze klanten te onderhouden. De V6-decoder van Proximus werd verrijkt met een aantal nieuwe functies.

Dankzij de samenwerking met Apple TV kunnen Proximus-klanten de Apple TV-app gebruiken om films te kopen of te huren, zich te abonneren op Apple TV+ en Apple TV-zenders, maar ook om te genieten van Apple Music, Apple Arcade en duizenden andere apps, waaronder games, fitness en onderwijs, allemaal via één toestel. Door de integratie van de Proximus Pickx-app krijgen klanten toegang tot het Pickx-tv-platform, waardoor ze een gepersonaliseerde contentervaring krijgen op elk scherm.

Ook dingen kunnen denken

Proximus is de toonaangevende provider van IoT-connectiviteit (Internet of Things) in België, die gebruikmaakt van verschillende draadloze technologieën (LTE, LoRa, NB-IoT, LTE-M). Proximus beperkt zijn gebruik van IoT echter niet tot connectiviteit. We helpen onze klanten ook met volledige end-to-endfuncties en pasklare oplossingen in verschillende domeinen, met een bijzondere focus op Smart Buildings, Retail en Manufacturing. Tijdens de coronapandemie ontstonden nieuwe digitale behoeften als gevolg van de plotselinge beperkingen en de invoering van nieuwe manieren van werken. We hebben onze oplossingen snel moeten ontwikkelen of aanpassen om onze businessklanten door deze veranderingen

te loodsen. Daarom waren deze drie aspecten, Smart Buildings, Retail en Manufacturing, zo cruciaal in 2020.

Open innovatie

We exchange knowledge on a market leader in IoT (Internet of Things). With ThinkThings in 2020, we inspired the customers with new ideas and innovative solutions and demonstrated the enormous potential of IoT and data analytics for the business. Healthcare, Azure Cloud, Edge Computing, Smart Retail and Smart Energy are just some examples of the wide range of topics and technical innovations where we collaborate with partners.

Proximus werkt intensief samen met universiteiten en hogescholen. We krijgen toegang tot academische inzichten en innovatieve technologieën. In ruil daarvoor kunnen academische instellingen gebruikmaken van onze data, infrastructuur en resources om hun ideeën in de praktijk te brengen. We hebben samenwerkingsprojecten lopen met de VUB/ULB (Brussel), KU Leuven (Leuven), UCLouvain (Louvain-la-Neuve) en UGent (Gent) in de domeinen veiligheid, mobiele en vaste netwerken, AI, IoT en digitale inclusie.

Een goed voorbeeld is het innovatieve partnerschap voor het inzetten van drones op verzoek voor bedrijfstoepassingen. Proximus, SkeyDrone en DroneMatrix hebben onlangs de handen in elkaar geslagen om een geïntegreerd platform te ontwikkelen, om drones op verzoek opdrachten te laten uitvoeren voor bedrijfsdoeleinden. Dit platform wordt ook wel het '6th NeTWorK' genoemd. Na een eerste fase van commerciële en technische tests zullen de drie partners, indien de tests succesvol blijken, deze dienst vóór eind 2021 in een B2B-omgeving op de markt brengen.

Via exclusieve partnerschappen worden ons eigen onderzoek en ontwikkeling voortdurend uitgebreid en aangedreven in de verschillende Proximus-laboratoria onder de hoede van onze innovatieteams.

We handelen op duurzame wijze

Digitale innovatie zal de toekomst van onze economie en samenleving vormgeven. We willen niet alleen meer digitale mogelijkheden bieden aan onze klanten, maar ook een impact hebben op maatschappelijke en ecologische vraagstukken.

Duurzaamheid is al jaren een belangrijk onderdeel van onze bedrijfsstrategie. Dat heeft ervoor gezorgd dat Proximus internationaal wordt beschouwd als een exemplarisch bedrijf voor zijn eigen duurzaamheidsinspanningen, maar ook voor de strenge sociale, ethische en milieunormen die we onze leveranciers opleggen. Proximus heeft voor de vierde keer op rij een gouden medaille gekregen van EcoVadis voor zijn inspanningen en activiteiten op het vlak van duurzame ontwikkeling/duurzaamheid, en onze huidige score plaatst ons zelfs in de top 5% van de door EcoVadis geëvalueerde bedrijven.

Ook de klimaatverandering is een van de meest urgente kwesties van onze tijd en een belangrijke maatschappelijke bezorgdheid. Het is onze ambitie om een toonaangevend bedrijf te zijn in de strijd tegen de klimaatverandering en we zijn vastbesloten om onze impact op het milieu verder te verminderen. We willen tevens onze klanten helpen om hun impact te verminderen door middel van onze producten en diensten. We hebben programma's opgezet waarbij we onze leveranciers, medewerkers en klanten betrekken. We hebben er een prioriteit van gemaakt om onze klanten een groen en betrouwbaar netwerk te bieden dat de beste verbindingskwaliteit mogelijk maakt en tegelijkertijd de impact

op het milieu zoveel mogelijk beperkt door de principes van de circulaire economie toe te passen op het ontwerp van het netwerk zelf. Ons netwerk werkt, net als onze gebouwen overigens, uitsluitend op elektriciteit uit hernieuwbare bronnen. Dat is zo sinds we ons hebben aangesloten bij RE100, een wereldwijd initiatief dat de invloedrijkste bedrijven ter wereld samenbrengt en de overgang naar 100% hernieuwbare energie stimuleert.

Om zich aan te passen aan de technologische ontwikkelingen en de behoeften van de gebruikers, evolueert ons netwerk voortdurend. Door de versnelde uitrol van fiber kunnen we koperkabels recupereren om ze te recyclen of te hergebruiken voor andere doeleinden. Fiber is ook goed voor het milieu, want het is energiezuiniger en heeft een langere levensduur dan koper.

Diversiteit & Inclusie

In overeenstemming met Artikel 3 van de Wet van 3 september 2017 op de openbaarmaking van niet-financiële en diversiteitsinformatie door bepaalde grote ondernemingen en

groepen, worden het diversiteitsbeleid, de objectieven en de resultaten van Proximus hieronder beschreven.

Strategische oriëntatie over diversiteit & inclusie

Proximus is ervan overtuigd dat een divers personeelsbestand, dankzij de unieke capaciteiten, ervaringen en alle andere kenmerken die geen verband houden met iemands capaciteiten, zal bijdragen tot het bereiken van een meer gediversifieerde markt en zal leiden tot een duurzame bedrijfsvoering. Het is ook belangrijk om de diversiteit van onze klanten en markten in ons personeelsbestand te weerspiegelen.

Daarom heeft Proximus een **Charter inzake diversiteit en gelijke rechten**, dat van toepassing is op alle werknemers van de Proximus Groep.

Met dit beleid wil Proximus voorwaarden mogelijk maken, waar deze verschillen erkend en gerespecteerd worden en waar alle medewerkers gelijke kansen krijgen.

Voor Proximus betekenen diversiteit en gelijkheid.

- gelijke behandeling van alle kandidaten en werknemers, uitsluitend op basis van relevante competenties en objectieve criteria.
- Het creëren van een open en aangename werkomgeving die bijdragen van mensen van alle achtergronden en ervaringen aanmoedigt.
- Het promoten van een mentaliteit van respect en openheid op alle niveaus van de organisatie en het eerlijk en gelijk behandelen van alle medewerkers.
- gedrag vertonen dat vrij is van elke vorm van racisme, intolerantie, discriminatie, intimidatie of andere houding die de waardigheid van mannen en vrouwen op de werkplek kan aantasten.
- Diversiteit integreren in alle aspecten van de manier waarop we zakendoen zonder enige vorm van intolerantie.

Binnen Proximus zijn specifieke teams verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van het Charter en voor het nemen van de juiste maatregelen in geval van niet-naleving.

Diversiteit & inclusie in onze leiderschaps- en werknemersgemeenschappen

Proximus is zich bijzonder bewust van het belang van diversiteit op alle niveaus van de organisatie en concentreert zich op de aanwerving van medewerkers met een inclusie- en groeimentaliteit en wiens het gedrag in overeenstemming is met de 4 waarden van het bedrijf. Zodra ze deel uitmaken van het bedrijf, zorgen we ervoor dat ze de beste ambassadeurs zijn van onze bedrijfscultuur door een deel van ons inclusieprogramma en onze filosofie op te nemen zowel in onze on-boarding module, onze welkomdagen als in alle gerelateerde opleidingen voor teamleaders, experts, trainees, enz

Proximus zorgt voor evenwichtige en getalenteerde gemengde teams, maar versterkt tegelijkertijd zijn innovatievermogen en bevordert zijn leercultuur, de inzet van zijn medewerkers en hun creativiteit met het oog op de toekomstige uitdagingen van een digitale wereld

In het kader van zijn CAO 2019-2020 heeft Proximus ook zijn **beleid van genderneutraliteit** herzien, waarbij Proximus zich ertoe verbindt om het initiatief "Embrace Difference" te blijven steunen en om open en niet-restrictief te blijven in zijn communicatie-, marketing- en rekruteringscampagnes. Proximus heeft zich tot doel gesteld om het meest actieve bedrijf te zijn in de promotie van vrouwen in de digitale wereld en om tegen eind 2021 25% van de vrouwen met een universitair diploma in technische beroepen aan te werven.

Daarom ondersteunt Proximus ondersteunt interne en externe diversiteitsnetwerk activiteiten en initiatieven zoals het AfroPean-netwerk (APN). We hebben een Diamond sponsoring in de organisatie "Women on Board" en zijn een samenwerking aangegaan met Google, waarbij we het **#IamRemarkable** initiatief binnen onze organisatie hebben gelanceerd tijdens de wereldwijde weekeditie van november 2020.

De kern van het #IamRemarkable initiatief is een 90 minuten workshop die de deelnemers in staat stelt om openlijk te praten over hun realisaties in hun persoonlijke en professionele leven, hen voorziet van middelen om deze set van vaardigheden te ontwikkelen en hen uitnodigt om de vooroordelen rond zelfpromotie uit te dagen.

Met betrekking tot genderdiversiteit komt deze benadering ook tot uiting in de vrouwelijke vertegenwoordiging op de verschillende niveaus van ons bedrijf:

- 38% van de Raad van Bestuur
- 25% van het Directiecomité
- 24% van de leden van het Leadership Team
- 31% van alle werknemers

De Proximus Groep heeft ook een zeer divers personeelsbestand met 52 nationaliteiten.

Onze verschillende culturele waarden bevorderen de inclusie en versterken de samenwerking.

Om onze interne en externe doelstellingen op het gebied van diversiteit en inclusie verder te ondersteunen, hebben we een **D&I-werkgroep** opgericht, bestaande uit vrijwilligers van alle achtergronden en met verschillende profielen, die de ambassadeurs van ons programma zijn en informatie, middelen en ondersteuning bieden om een inclusieve omgeving met een divers personeelsbestand te bevorderen.

We wilden een veilige plek om onze ervaringen en conflicten te delen en die verhalen te gebruiken om verdere positieve verandering te brengen in de manier waarop we als bedrijf werken, waarbij we zowel de interne processen als de manier waarop we onze gemeenschappen beïnvloeden, onder de loep nemen.

We zullen ondersteunende netwerkgroepen blijven creëren, zodat iedereen het gevoel kan versterken dat hij of zij tot onze gemeenschap behoort.

Creatie van een cultuur die het voor iedereen mogelijk maakt om activiteiten tijdens de verschillende levensfasen met elkaar te verzoenen

Proximus wil de voorwaarden creëren om de verschillende aspecten van het beroeps- en privéleven van haar personeel tijdens hun verschillende levensfasen met elkaar te verzoenen door mogelijkheden te bieden voor interne job evoluties en ontwikkelingsmogelijkheden, thuiswerken, deeltijds werken, thuiszorg, thuiskinderopvang, Deze maatregelen stellen onze medewerkers in staat om te werken in een veilige, inspirerende en inclusieve werkomgeving met gelijke kansen voor iedereen, zodat ze hun persoonlijke en professionele leven optimaal kunnen combineren en zich gesteund, gemotiveerd en betrokken voelen op het werk.

Proximus is stichtende partner van "**Experience@Work**". Dankzij dit bedrijf kunnen ervaren talenten van organisaties worden ingezet in andere organisaties die op zoek zijn naar specifieke ervaring en/of talent.

De pandemie heeft ons professionele en privéleven enorm veranderd. Er is een reeks opleidingen en veerkrachtinitiatieven opgezet om onze medewerkers te helpen met de veranderingen om te gaan. Maar terwijl iedereen geprobeerd heeft een nieuw evenwicht te vinden in de nieuwe manier van werken, zorgt het isolement dat we soms voelen tijdens deze COVID-periode ervoor dat we opnieuw in contact willen komen met anderen, dat we betekenis willen blijven vinden in ons werk, dat we ons gewaardeerd voelen, dat we onze plaats binnen ons team en Proximus opnieuw willen bevestigen en dat we met vertrouwen naar de toekomst kunnen kijken.

Proximus zal ook de brochure van het aanbod inzake duurzame inzetbaarheid actualiseren en dit aanbod aan alle werknemers van 55 jaar en ouder meedelen.

In 2021 zullen we ook een pilootproject opstarten voor deze zelfde leeftijdsgroep, die bij CBU werken als shop- en callcenterverkopers, om hun arbeidsregime te herzien en hun werkuren te verminderen.

Diversiteit als onderdeel van de Proximus-gedragscode

De missie van Proximus bestaat erin om een wereld van digitale mogelijkheden te openen zodat mensen beter leven en slimmer werken. Dat betekent ook dat we het vertrouwen van onze klanten, onze medewerkers, onze leveranciers, onze aandeelhouders, onze partners en het bedrijf als geheel moeten verdienen en behouden.

Succesvol business moet hand in hand gaan met eerlijk en ethisch gedrag. Elke medewerker heeft hierbij een cruciale rol te spelen. Daarom bestaat de Gedragscode, die onze bedrijfscultuur en waarden vertegenwoordigt.

Deze Gedragscode weerspiegelt de fundamentele principes en regels die de basis vormen voor ons engagement om een maatschappelijk verantwoorde onderneming te zijn. De Gedragscode geldt voor iedereen: bestuurders, managers en alle medewerkers. Hoewel de Gedragscode niet rechtstreeks aan onze zakenpartners kan worden opgelegd, streven wij ernaar altijd samen te werken met partners die dezelfde ethische normen in acht nemen.

Proximus verwacht van zijn medewerkers dat ze de Gedragscode respecteren en als referentie gebruiken in hun dagelijkse manier van werken.

Mensenrechten

Mensen hebben recht op een respectvolle, zorgvuldige en waardige behandeling. Proximus' bedrijfspraktijken kunnen alleen duurzaam zijn als we de fundamentele mensenrechten respecteren en diversiteit, culturele en andere verschillen waarderen. Onze Gedragscode, waarden en gedrag zijn

geïnspireerd door fundamentele principes zoals die van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, het Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens en het VN-Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

Deze normen zijn ook gedefinieerd in de "Diversiteit en Gelijke Kansen" policy dat in 2020 is herzien. Met dit beleid willen we voorwaarden creëren waarin de verschillen worden erkend en gerespecteerd en waarin alle medewerkers gelijke kansen krijgen. Dit beleid is van toepassing op alle actieve medewerkers van de Groep Proximus.

Werkomstandigheden

Proximus zet zich in voor het creëren van werkomstandigheden die eerlijke tewerkstellingspraktijken bevorderen en waar ethisch gedrag wordt erkend en gewaardeerd. We hebben een professionele werkplek met een inclusieve werkomgeving en we verbinden ons ertoe de Belgische wetgeving en de fundamentele conventies van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO) te respecteren.

Proximus erkent en respecteert het recht op vrijheid van vereniging en het recht op collectieve onderhandelingen binnen de nationale wet- en regelgeving. Wij zullen geen kinderarbeid of enige vorm van gedwongen of verplichte arbeid contracteren zoals gedefinieerd door de fundamentele conventies van de IAO. Bovendien zijn we tegen discriminerende praktijken en doen we ons uiterste best om gelijkheid, diversiteit en integratie in alle arbeidspraktijken te bevorderen.

Onze arbeidsmilieunormen zijn van toepassing op elk lid van onze diverse gemeenschap en worden vertegenwoordigd door alle managers, teamleaders en medewerkers die in deze materie als rolmodel moeten optreden.

Andere inlichtingen

Rechten, verbintenissen en voorwaardelijke verplichtingen per 31 december 2020

Toelichtingen bij rechten, verbintenissen en voorwaardelijke verplichtingen zijn opgenomen in toelichting 34 van de geconsolideerde jaarrekening.

Gebruik van financiële instrumenten

Toelichting bij het gebruik van financiële instrumenten is opgenomen in toelichting 32 van de geconsolideerde jaarrekening.

Gebeurtenissen welke een belangrijke impact kunnen hebben op de ontwikkeling van de Groep

Gebeurtenissen welke een belangrijke impact kunnen hebben op de ontwikkeling van de Groep worden opgenomen in de

Namens de Raad van Bestuur,

Brussel, 25 februari 2021

Guillaume Boutin

Gedelegeerd Bestuurder

hoofdstukken « Risicobeheer » en « Interne Controle » van dit jaarverslag.

Eigen aandelen

Toelichtingen bij eigen aandelen zijn opgenomen als toelichting 18 van de geconsolideerde jaarrekening.

Beheer van kapitaal

Het doel van de Groep inzake het kapitaalbeheer bestaat erin een netto financiële schuldenlast en eigen vermogen-ratio's te behouden, die zorgen voor voldoende liquiditeit op elk moment via een flexibele toegang tot de kapitaalmarkten, en dit om strategische projecten te kunnen financieren en een aantrekkelijke vergoeding aan de aandeelhouders te bieden.

Over de twee voorgestelde jaren, heeft de Groep geen nieuwe aandelen of andere verwaterende instrumenten uitgegeven.

Gebeurtenissen na balansdatum

Toelichting bij de gebeurtenissen na balansdatum is opgenomen in toelichting 39 van de geconsolideerde jaarrekening.

Stefaan De Clerck

Voorzitter van de Raad van Bestuur

Verlagen van auditors

Verslag van het college van commissarissen aan de algemene vergadering van Proximus NV van publiek recht over het boekjaar afgesloten op 31 december 2020 - Geconsolideerde jaarrekening

In het kader van de wettelijke controle van de geconsolideerde jaarrekening van Proximus SA van publiek recht (de “vennootschap”) en haar filialen (samen “de groep”), leggen wij u ons commissarisverslag voor. Dit bevat ons verslag over de geconsolideerde jaarrekening alsook de overige door wet- en regelgeving gestelde eisen. Dit vormt één geheel en is ondeelbaar.

Wij werden benoemd in onze hoedanigheid van commissaris door de algemene vergadering van 17 april 2019, overeenkomstig het voorstel van het bestuursorgaan op aanbeveling van het audit- en toezichtscomité. Ons mandaat loopt af op de datum van de algemene vergadering die beraadslaagt over de jaarrekening afgesloten op 31 december 2021.

Deloitte Bedrijfsrevisoren heeft de wettelijke controle van de geconsolideerde jaarrekening van Proximus NV van publiek recht uitgevoerd gedurende 11 opeenvolgende boekjaren. CDP Petit & Co heeft de wettelijke controle van de geconsolideerde jaarrekening van Proximus NV van publiek recht uitgevoerd gedurende 2 opeenvolgende boekjaren.

Verslag over de geconsolideerde jaarrekening

Oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben de wettelijke controle uitgevoerd van de geconsolideerde jaarrekening van de groep, die het geconsolideerde balans op 31 december 2020 omvat, alsook het geconsolideerde resultatenrekening, de geconsolideerde staat van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten, het mutatieoverzicht van het geconsolideerd eigen vermogen en het geconsolideerd kasstroomoverzicht over het boekjaar afgesloten op die datum en de toelichting, met de belangrijkste gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige informatievervalsing, waarvan de geconsolideerde balans 8 779 miljoen EUR bedraagt en waarvan het de geconsolideerde resultatenrekening afsluit met een winst van het boekjaar van 582 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 2020 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.

Andere vermeldingen

Huidig verslag is consistent met onze aanvullende verklaring aan het audit- en toezichtscomité bedoeld in artikel 11 van de verordening (EU) nr. 537/2014.

Getekend te Brussel.

Het college van commissarissen

Deloitte Bedrijfsrevisoren CVBA

Vertegenwoordigd door Geert Verstraeten

CDP Petit & Co BV

Vertegenwoordigd door Damien Petit

Deloitte Bedrijfsrevisoren/Réviseurs d'Entreprises
Coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid/
Société coopérative à responsabilité limitée
Registered Office: Gateway building,
Luchthaven Brussel Nationaal 1 J, B-1930 Zaventem
VAT BE 0429.053.863 - RPR Brussel/RPM Bruxelles -
IBAN BE86 5523 2431 0050 - BIC GKCCBEBB

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

SRL CDP PETIT & Co
Square de l'Arbalète 6
1170 Brussel/Bruxelles
België
VAT BE 0670.625.336
Tel. + 32 2 660 70 46
VAT BE 0670.625.336
www.cdp-partners.be

Verslag van de commissaris inzake het beperkte nazicht van een selectie niet-financiële prestatie-indicatoren gepubliceerd in het document “Geïntegreerd Jaarverslag 2020” van Proximus NV van publiek recht voor het jaar afgesloten op 31 december 2020

Aan de raad van bestuur

In onze hoedanigheid van commissaris van de vennootschap en ingevolge uw opdracht, hebben wij beoordelingswerkzaamheden uitgevoerd gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot een selectie niet-financiële prestatie-indicatoren (de “Niet-Financiële Gegevens”) gepubliceerd in het document “Geïntegreerd Jaarverslag 2020” van Proximus NV van publiek recht (“Proximus”) voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2020. Deze Niet-Financiële Gegevens zijn gedefinieerd volgens de *Global Reporting Initiative* (GRI) standaarden en de interne richtlijnen van Proximus met betrekking tot de rapportering over duurzame ontwikkeling. Deze Niet-Financiële Gegevens zijn geselecteerd door het management van Proximus en betreffen de volgende indicatoren:

- Energie-efficiëntie-indexen (energieconsumptie t.o.v. totale opbrengsten en t.o.v. VTE) – Groep
- Elektriciteit (terajoule) – Groep
- Verwarming (terajoule) – Groep
- Brandstof voertuigen wagenpark (terajoule) – Groep
- CO₂-uitstoot scope 1 en 2 (kton) – Groep
- CO₂-uitstoot scope 1 – verwarming, brandstof wagenpark en koelgassen (kton) – Groep
- CO₂-uitstoot scope 2 – elektriciteit marktgebaseerde methode (kton) – Groep
- CO₂-uitstoot scope 3 – alle gerapporteerde categorieën – i.e. categorie 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 en 11 (kton) – België
- Afval (kton) – België
- Percentage gevaarlijk afval – België
- Percentage hergebruikt/gerecycleerd afval – België
- Ongevaarlijk afval - gerecycleerd of hergebruikt (kton) – België
- Ongevaarlijk afval - met energierugwinning (kton) – België
- Gevaarlijk afval - gerecycleerd of hergebruikt (kton) – België
- Aantal inbreuken op de policy's/gedragscode onderzocht door het departement Investigations
- Aantal gevallen van klokkenluiden
- Aantal werkzoekenden die gesteund worden door onze initiatieven in België
- Percentage toegankelijke geteste toestellen (voor minstens 5 categorieën van handicap)

De draagwijdte van onze werkzaamheden is beperkt tot de Niet-Financiële Gegevens met betrekking tot het jaar 2020 en omvatten enkel de weerhouden waarden in de rapportering gedefinieerd door Proximus. De draagwijdte van de rapportering omvat Proximus en haar dochterondernemingen Telindus-ISIT BV, Proximus Luxembourg SA en BICS NV (samen de “Groep”). De onderstaande verklaring is bijgevolg enkel van toepassing op deze Niet-Financiële Gegevens en niet op de overige gerapporteerde indicatoren en informatie opgenomen in het Geïntegreerd Jaarverslag 2020.

Verantwoordelijkheid van de raad van bestuur

De raad van bestuur van Proximus is verantwoordelijk voor de Niet-Financiële Gegevens en informatie met betrekking tot en opgenomen in het Geïntegreerd Jaarverslag 2020, alsook voor de verklaring dat de rapportering in overeenstemming is met de GRI-standaarden en de interne richtlijnen van Proximus met betrekking tot de rapportering over duurzame ontwikkeling.

Deze verantwoordelijkheid omvat het kiezen en toepassen van gepaste meetmethoden ter voorbereiding van de Niet-Financiële Gegevens, de betrouwbaarheid van de onderliggende informatie en het gebruik van assumpties en redelijke schattingen. Bovendien omvat de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur ook het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem en procedures relevant voor het opmaken van de Niet-Financiële Gegevens.

Aard en omvang van de opdracht

Onze verantwoordelijkheid bestaat uit het uitdrukken van een onafhankelijk oordeel over de Niet-Financiële Gegevens op basis van ons beperkte nazicht.

Onze werkzaamheden zijn verricht overeenkomstig de International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 "Andere assurance-opdrachten dan audits of beoordelingen van historische informatie".

Onze procedures zijn gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid dat de Niet-Financiële Gegevens geen afwijkingen bevatten in alle van materieel belang zijnde opzichten. Deze werkzaamheden zijn minder in diepgang dan bij een beoordelingsopdracht gericht op het uitdrukken van een redelijke mate van zekerheid.

Onze belangrijkste beoordelingswerkzaamheden bestonden uit:

- Het evalueren en testen van de opzet en de werking van de systemen en methoden gebruikt voor het verzamelen en verwerken van de Niet-Financiële Gegevens, de classificatie, consolidatie en validatie van deze gegevens en het inschatten van de Niet-Financiële Gegevens zoals vermeld in het Geïntegreerd Jaarverslag 2020;
- Het afnemen van interviews met verantwoordelijke personen;
- Het onderzoeken op steekproefbasis van interne en externe informatiebronnen om de betrouwbaarheid van de Niet-Financiële Gegevens te toetsen en het uitvoeren van controles op de consolidatie van deze Niet-Financiële Gegevens.

Verklaring

Op basis van ons beperkte nazicht, zoals beschreven in dit rapport, kwamen er geen elementen of feiten aan het licht welke ons doen geloven dat de Niet-Financiële Gegevens, zoals hierboven gedefinieerd, met betrekking tot Proximus zoals vermeld in het Geïntegreerd Jaarverslag 2020, in alle van materieel belang zijnde opzichten, niet zijn opgesteld in overeenstemming met de GRI-standaarden en de interne richtlijnen van Proximus met betrekking tot de rapportering over duurzame ontwikkeling.

Getekend te Zaventem.

De commissaris

Deloitte Bedrijfsrevisoren CVBA

Vertegenwoordigd door Koen Neijens

Deloitte.

Deloitte Bedrijfsrevisoren/Réviseurs d'Entreprises
Coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid/Société coopérative à responsabilité limitée
Registered Office: Gateway building, Luchthaven Brussel Nationaal 1 J, B-1930 Zaventem
VAT BE 0429.053.863 - RPR Brussel/RPM Bruxelles - IBAN BE86 5523 2431 0050 - BIC GKCCBEBB

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited