



## Politika integrovaného systému řízení společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

Jsme osvědčený multimediální operátor, inovátor s digitální DNA, který dodává nejlepší konektivitu, obsah a ICT služby. Inspirujeme se mezinárodními poznatky a přinášíme nové technologické trendy. Ve snaze splňovat rostoucí požadavky zákazníků a zainteresovaných stran jsme implementovali systémy řízení dle mezinárodně uznávaných norem ISO a přijali závazky v následujících strategických oblastech:

### Konvergované řešení

- Chceme se stát jedničkou v konvergovaných službách na česko-slovenském trhu, být konvergovaný operátor.
- Zvyšování kvality poskytovaných služeb je jednou z klíčových oblastí při práci našich zaměstnanců.
- Zabezpečujeme vysokou úroveň informační bezpečnosti, ochrany osobních údajů a odpovídající ochranu dalších informací budováním systému informační bezpečnosti a využíváním nejmodernějších informačních technologií.
- Zajišťujeme kontinuitu poskytování produktů a služeb. Zvyšujeme ochranu našich aktiv vůči narušení schopnosti dosahovat stanovenou dostupnost. V případě vzniku mimořádných událostí zajišťujeme jejich rychlou obnovu na předdefinovanou úroveň.

### Nejlepší zákaznická zkušenost

- Chceme mít nejlepší zákaznickou zkušenost s našimi službami i péči o zákazníky. Jejich spokojenost je naší hnací silou, a proto chceme, aby se na nás mohli zákazníci spolehnout v každé situaci.
- Základem našeho partnerství se zákazníky je důvěra, otevřený dialog a jednání, které důsledně zohledňuje jejich potřeby. Proto se staráme o trvalé zlepšování zavedených procesů, systémů řízení a poskytovaných služeb.

### Inovace s partnery

- S našimi dodavateli usilujeme o transparentní obchodní vztahy, které jsou založeny na partnerství a důvěře.
- Chceme ve spolupráci s třetími stranami dodávat našim zákazníkům inovativní produkty/služby. Od obchodních partnerů a dodavatelů naší společnosti vyžadujeme, aby svými dodávkami a poskytovanými službami přispěli k vysoké úrovni kvality služeb poskytovaných koncovým zákazníkům.

### Zodpovědné podnikání

- Efektivně komunikujeme v interním prostředí a i s externími zainteresovanými stranami. Při našich aktivitách zodpovědného podnikání se držíme základních principů jako kredibilita, integrita, kontinuita a transparentnost.
- Trvale se zaměřujeme na snižování produkce odpadů a znečišťujících látek z vlastních aktivit.
- Zvyšujeme efektivnost spotřeb energií, využíváním nejmodernějších technologií, inovacemi, správnou péčí o používaná aktiva, optimalizací využívání pracovních prostor a snižováním spotřeby energií.
- Respektujeme právní normy a jiné relevantní předpisy. To očekáváme i od našich obchodních partnerů. Platné právní normy, strategie, firemní a etické hodnoty tvoří základ pro všechna firemní rozhodnutí a naší každodenní práci.

### Jsme digitální společnost

- Zaměřujeme se na automatizaci interních procesů, podporujeme interní a externí e-řešení, naší snahou je být bezpapírovou společností.

### Zaměstnanci

- Naší konkurenční výhodou jsou naši zaměstnanci. Zvyšování jejich spokojenosti je naší prioritou. Vytváříme proto prostředí, které otevírá pracovní a osobní perspektivy a umožňuje zaměstnancům podávat vynikající výkony a dosahovat požadované výsledky.

Tato politika je uplatňovaná v rámci všech procesů a oblastech činnosti naší společnosti.

V Praze dne 17.10.2019

Jose Severino Perdomo Lorenzo, generální ředitel