

NACHHALTIGKEITSBERICHT 2023





Brachliegendes Potenzial von nicht mehr benötigten Smartphones

Durchschnittlich nutzen Menschen in der Schweiz ihr Smartphone drei Jahre, bevor sie ein Neues kaufen. Das alte Gerät landet meist in der Schublade als Ersatzgerät, falls das Haupt-Handy kaputt geht. So liegt in Schweizer Haushalten viel Potenzial brach – intakte Handys der neusten Generation, welche weiterhin genutzt werden könnten, verlieren an Wert, weil die hochentwickelten Technologien schnell überholt sind, beziehungsweise die Software teilweise nicht mehr unterstützt wird. Zudem enthalten Handys wertvolle Mineralien wie Gold, Silber, Platin, Palladium oder Aluminium sowie Kunststoff, Glas und Keramik. Eine lange Nutzung macht aus dieser Perspektive Sinn – oder das Gerät wird weitergegeben. mobilezone Schweiz kauft die Geräte von Privat- und Geschäftskunden zurück und schenkt ihnen ein zweites Leben als Refurbished Smartphone. Der gesamte Second-Life-Prozess ist auch wirtschaftlich wertvoll; inzwischen hat sich daraus eine ganze Industrie entwickelt, welche zusätzliche Einnahmen generiert und Arbeitsplätze sichert. Und auch die Umwelt dankt es.

Nachhaltigkeitsbericht

Brief an die Stakeholder	23
1. Wesentlichkeitsanalyse und Fokusthemen	24
2. Nachhaltigkeitsstrategie	28
3. Unsere wichtigsten Nachhaltigkeitskennzahlen	30
4. Anspruchsgruppen	31
5. Governance und Compliance	32
6. Mitarbeitende	41
7. Kunden	48
8. Smartphone-Kreislauf	52
9. Umwelt-Management	56
Nicht-finanzielle Belange nach Schweizerischem Obligationenrecht	60
GRI-Index	62



Rückgabe an mobilezone – gebrauchte Smartphones sind bares Geld wert

mobilezone kauft seit dem Jahr 2014 gebrauchte Smartphones von Privat- und von Geschäftskunden zurück und war damit Pionier in der Schweiz. Geräte können in den Shops zurückgegeben oder eingeschickt werden und die Kunden erhalten den Restwert der noch intakten Geräte erstattet. Die Smartphones werden von mobilezone einer Einstufung, dem sogenannten Grading, unterzogen. Hierbei wird eine Einteilung in die Gerätezustände «originalverpackt», «wie neu», «sehr gut» und «gut» vorgenommen. Je nach Zustand müssen die Mobilgeräte repariert werden. Vom Grading hängt auch der Restwert des Geräts ab, welchen die Kunden erstattet bekommen.

Brief an die Stakeholder

Liebe Leserin, lieber Leser

Das Geschäftsmodell der mobilezone Gruppe ist einzigartig. Neben Smartphones, Zubehör und Abos aller Anbieter sowie passenden Dienstleistungen bieten wir auch eine neutrale Beratung sowie nachhaltige Lösungen in Form von Refurbished Smartphones und Reparaturen an – kurzum unsere Kunden profitieren vom Ansatz «alles aus einer Hand» über alle Touchpoints hinweg. Gerade die Komplexität in der Telekommunikationsbranche mit unzähligen Angeboten in Bezug auf Abos und Geräte kann für Kunden den Ausschlag geben, mobilezone als Dienstleister zu wählen. Neben der Verantwortung, unseren Kunden über alle Kanäle hinweg ein faires und attraktives Angebot zu machen und sie umfassend auch nach Verkaufsabschluss betreuen zu können, sind wir auch anderen Anspruchsgruppen wie Mitarbeitenden, Partnern, Investoren oder dem Gesetzgeber verpflichtet.

Die wachsende Bedeutung des Themas Nachhaltigkeit bei mobilezone bekräftigen neben den Ansprüchen unserer unterschiedlichen Zielgruppen auch globale und regionale rechtliche und regulatorische Entwicklungen: beispielsweise die neuen Vorgaben gemäss Art. 964 ff. des Schweizerischen Obligationenrechts in Bezug auf die Transparenz über nicht-finanzielle Belange und Kinderarbeit oder die Datenschutzgesetze in der Schweiz und in Deutschland.

Hinzu kommen globale, regionale und marktspezifische Aspekte, die uns als Unternehmen betreffen und die wir hinsichtlich des Themas Nachhaltigkeit adressieren müssen. So ist der Telekommunikationsmarkt ein fast vollständig gesättigter Markt, was bedeutet, dass neue Märkte erschlossen oder bestehende Märkte neu bearbeitet werden müssen. Weiter bieten wir den Kunden eine grosse Anzahl Smartphones und Mobilfunkabos an. Wir können hier Einfluss nehmen, indem wir online wie offline die bestmögliche Beratung bieten. Aufgrund der immer besser werdenden Technologien behalten die Kunden ihre Geräte im Durchschnitt länger als früher – mobilezone bietet entsprechende Services wie Reparaturen oder Versicherungen an, die den Kunden unterstützen.

Wie viele Unternehmen spürt auch mobilezone den Fachkräftemangel – hier sind neue Massnahmen gefragt, um als Arbeitgeber noch attraktiver zu werden. Im Berichtsjahr wurde der Fokus im Bereich Mitarbeitende weiter geschärft, um unter anderem die Mitarbeiterzufriedenheit zu verbessern. Dazu gehören beispielsweise das weiter verbesserte, gezielte Management von Talenten und dessen Weiterentwicklung in den kommenden Jahren.

Das Geschäft mit gebrauchten und wiederaufbereiteten Smartphones ist auch im Geschäftsjahr 2023 weiter gewachsen, was zeigt, dass die Nachfrage nach Alternativen zu einem Neugerät vorhanden ist. Hierbei bestehen Herausforderungen darin, diese Nachfrage befriedigen zu können, indem den Kunden Anreize geboten werden, um genügend Smartphones zurückzukaufen. Eine Veränderung des Reparaturmarkts hat sich bereits in den vergangenen Jahren abgezeichnet: Das dezentrale Reparaturangebot wurde von den Kunden immer seltener genutzt und so entschied sich mobilezone, die Werkstätten in den Shops per Ende September 2023 zu schliessen und stattdessen auf die zentrale Reparaturwerkstätte in Rotkreuz zu setzen. In Deutschland wurde der Handel mit Refurbished Smartphones fester Bestandteil des Geschäftsmodells.

Im Berichtsjahr haben wir unsere im Jahr 2020 entwickelte Nachhaltigkeitsstrategie weitergeführt. Zudem haben wir uns verstärkt auf die Verbesserung und Formalisierung der Datenerfassung und der Datenqualität fokussiert und haben erstmals den gruppenweiten CO₂-Fussabdruck einschliesslich desjenigen der vor- und nachgelagerten Lieferkette berechnet. Dies war ein wichtiger Schritt, um ein CO₂-Ziel für das Gesamtunternehmen zu definieren.

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht sowie der Bericht über die nicht-finanziellen Belange nach Art. 964b des Schweizerischen Obligationenrechts wurden vom Verwaltungsrat der mobilezone holding ag am 6. März 2024 freigegeben.

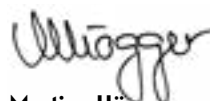
Auf den folgenden Seiten erhalten Sie einen transparenten Einblick in unser Engagement, unsere Fortschritte und unsere Ambitionen im Bereich Nachhaltigkeit.



Olaf Swantee
Verwaltungsratspräsident



Markus Bernhard
Chief Executive Officer



Martina Högger
Verantwortliche Nachhaltigkeit



Unser resilientes Geschäftsmodell schafft bei Mitarbeitenden, Kunden, Geldgebern und anderen Dialoggruppen Vertrauen – dies ist ein wichtiger Pfeiler unserer Nachhaltigkeitsstrategie.

Markus Bernhard, CEO der mobilezone Gruppe

1. Wesentlichkeitsanalyse und Fokusthemen GRI 3-1

Die Tätigkeiten von mobilezone im Bereich Nachhaltigkeit beziehen sich auf die ESG-Kriterien Environmental, Social and Governance (Umwelt, Soziales und Unternehmensführung). Die nachfolgenden Schritte beschreiben das Verfahren zur Bestimmung wesentlicher Themen. Es bestehen keine spezifischen Branchenstandards nach GRI für die Telekommunikationsbranche und verwandte Branchen.

Unter Berücksichtigung der Standards der Global Reporting Initiative (GRI) wurde im Sommer 2020 eine Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt.

Diese dient dazu, die für mobilezone bedeutendsten Nachhaltigkeitsthemen zu ermitteln, zu bewerten und in die Nachhaltigkeitsstrategie zu integrieren. Die Wesentlichkeitsanalyse wurde wie folgt durchgeführt:

- ✓ Es wurden über 30 Interviews mit Analysten, Entscheidungsträgern bei Geräteherstellern und Mobilfunkanbietern, Mitgliedern des Verwaltungsrats und des Managements, Mitarbeitenden sowie Verbänden, Kunden und Medienschaffenden geführt.
- ✓ Es wurde eine konzernweite Mitarbeiterbefragung zum Thema Nachhaltigkeit durchgeführt.
- ✓ Impact-Analyse der verschiedenen Geschäftsaktivitäten der mobilezone Gruppe.
- ✓ Workshops mit Mitgliedern des Managements sowie Mitarbeitenden.
- ✓ Analyse innerhalb der Telekommunikationsbranche und verwandter Branchen.

Auf Basis der Wesentlichkeitsanalyse wurden die folgenden Themenschwerpunkte definiert, die das Grundgerüst der Nachhaltigkeitsstrategie bilden:

- ✓ **Attraktiver Arbeitgeber:** Anbieten von attraktiven Arbeitsplätzen, Sicherstellung der physischen und psychischen Gesundheit und Sicherheit unserer Mitarbeitenden und Bezahlung von fairen Löhnen.
- ✓ **Gleichberechtigung und Diversität:** Schaffung von Chancengleichheit für alle Mitarbeitenden und Förderung von gemischten Teams sowie Arbeitsbedingungen für eine gute Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

- ✓ **Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten:** Förderung von Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten der Mitarbeitenden, Angebot von Lehr- und Praktikumsstellen für junge Menschen.
- ✓ **Treibhausgasemissionen:** Messung und Offenlegung von Treibhausgasemissionen entlang der Wertschöpfungskette von mobilezone basierend auf dem Greenhouse Gas Protocol. Umsetzung von Massnahmen zur Reduktion der Treibhausgasemissionen und Erhöhung der CO₂-Effizienz.
- ✓ **Energieverbrauch:** Festlegung von Zielen zur Senkung des Energieverbrauchs in unseren eigenen Unternehmen. Lösungen entwickeln und anbieten, die dazu beitragen, den Energieverbrauch der Kunden zu senken.
- ✓ **Verantwortung entlang der Wertschöpfungskette:** Verantwortungsvolle Lieferkette in Bezug auf Mineralien aus Konflikt- und Hochrisikogebieten, Kinder- und Zwangsarbeit, Menschenrechte, Korruption, Sozial- und Umweltbelange.
- ✓ Den Kunden wird eine **transparente, verantwortungsvolle und ehrliche Beratung** angeboten.
- ✓ **Kreislaufwirtschaft / nachhaltiger Konsum:** Rücknahme, Wiederaufbereitung und -verkauf von gebrauchten Smartphones sowie Angebot von Reparaturservices zur Verlängerung des Lebenszyklus der Geräte. Falls eine Reparatur nicht möglich ist, werden die gebrauchten Geräte sachgerecht recycelt.
- ✓ Information über den Grad der **Nachhaltigkeit der angebotenen Produkte**.
- ✓ **Governance und Compliance:** Konformität mit den rechtlichen und regulatorischen Rahmenbedingungen in der Schweiz und in Deutschland. Dies beinhaltet u.a. handelsrechtliche Anforderungen und Gesetze zum Datenschutz.

Um die Themenschwerpunkte hinsichtlich der Bedeutung für mobilezone besser kategorisieren zu können, wurden für alle Bereiche Chancen und Risiken bzw. positive und negative Auswirkungen identifiziert.

Fokusthemen	Chancen / positive Auswirkungen	Risiken / negative Auswirkungen
Attraktiver Arbeitgeber	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hohe Mitarbeitermotivation ✓ Persönliche Weiterentwicklung der Arbeitskräfte ✓ Tiefere Ausfallzeiten durch Krankheit und Unfall / bessere Gesundheit der Angestellten ✓ Geringe Fluktuation 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Negative Auswirkungen auf die Rentabilität (begrenzt)
Gleichberechtigung und Diversität	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Produktivere und innovativere Teams ✓ Verbesserung der Unternehmensreputation ✓ Bessere Anpassungsfähigkeit an veränderte Rahmenbedingungen 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diskriminierung von Mitarbeitenden ✓ Schwierigkeiten bei der Umsetzung aufgrund von Nachfrage und Angebot
Aus- und Weiterbildung	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zugang zu qualifizierten Arbeitskräften ✓ Erhöhung der Effizienz, Motivation und Mitarbeiterbindung 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kosten für Aus- und Weiterbildungen ✓ Mitarbeitende an Schulungen fehlen im operativen Betrieb
Treibhausgasemissionen / Umweltbelange	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Einsparungen durch tieferen Energieverbrauch ✓ Reputation und Wahrnehmung am Markt 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Erhöhte Umweltrisiken entlang der Wertschöpfungsketten, welche zu Lieferverzögerungen und/oder Mehrkosten führen ✓ Höhere Versicherungsprämien
Verantwortung entlang der Wertschöpfungskette	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Erfüllung rechtlicher Anforderungen ✓ Sensibilisierung der Mitarbeitenden und Partner für die verschiedenen Themen ✓ Wahrnehmung als verantwortungsvolles Unternehmen / Arbeitgeber ✓ Verhinderung / Reduzierung von Verstößen gegen die Menschenrechte (Kinder- oder Zwangsarbeit, Diskriminierung, Rassismus etc.) und von Verstößen gegen Umweltgesetze, -vorschriften und -normen 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verstoss gegen Menschenrechte (Kinder- oder Zwangsarbeit, Diskriminierung, Rassismus etc.) ✓ Verstoss gegen Umweltgesetze, -vorschriften und -normen, Umweltverschmutzung ✓ Korruption ✓ Erwerb von Gütern mit Konfliktmineralien ✓ Mehrkosten zur Sicherstellung der Einhaltung von Rechten und Normen
Transparente, verantwortungsvolle und ehrliche Beratung	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Steigerung der Profitabilität ✓ Langfristige Kundenbindung ✓ Unternehmensreputation ✓ Gestärktes Vertrauen gegenüber von Kunden und Partnern 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kurzfristig tiefere Deckungsbeiträge aufgrund nicht gewinnorientierter Beratung / Verkaufsmaximierung
Smartphone-Kreislauf / nachhaltiger Konsum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nachhaltiges Image von mobilezone ✓ Effiziente Ressourcennutzung 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zusatzaufwand Aufbereitung / Refurbishing von Geräten ✓ Reduktion Verkauf Neugeräte
Governance und Compliance	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Einhaltung von Gesetzen, Vorschriften und Normen ✓ Vertrauen ✓ Tax und Legal Governance ✓ Positive Wahrnehmung der Unternehmung bei Kunden, Lieferanten, Partnern, Behörden und der Öffentlichkeit 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rechtsverstöße ✓ Reputationsverlust ✓ Bussgelder
Sponsoring mit sozialem Mehrwert, gemeinnützige Einsätze oder Spenden an Nichtregierungsorganisationen (NGOs)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Unternehmensreputation ✓ Positive Wahrnehmung am Arbeitsmarkt und bei Kunden 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Politische Risiken ✓ Reputationsrisiko

Besonders unseren **Mitarbeitenden** als direkt Betroffene, aber auch dem Verwaltungsrat, der Konzernleitung und dem Management ist es ein zentrales Anliegen, dass mobilezone ein attraktiver Arbeitgeber bleibt und dass wir uns für Gleichberechtigung und Diversität einsetzen. Die regelmässige Durchführung einer Mitarbeiterbefragung sowie daraus abgeleitete Massnahmen steigern die Zufriedenheit und damit letztlich die Motivation und die Bindung ans Unternehmen. Die Zufriedenheit unserer **Kunden** steht im Mittelpunkt unseres Handelns. Eine transparente und faire Beratung sowie die Kundenzufriedenheit über die gesamte mobilezone Gruppe hinweg sind für eine nachhaltige Entwicklung und eine langfristig ausgerichtete Optimierung des Unternehmens zentral. Indem wir Angebote offerieren, welche die Lebensdauer von Smartphones verlängern, oder Alternativen mit einem geringeren ökologischen Fussabdruck anbieten, adressieren wir das Thema mit dem grössten ökologischen Einfluss. Wir fassen die dazugehörigen Aktivitäten im Bereich **Smartphone-Kreislauf** zusammen. Unseren Energie- und Materialverbrauch sowie die Treibhausgasemissionen optimieren wir im Rahmen des **Umwelt-Managements**. Dabei nehmen wir verstärkt unsere Partner entlang der Lieferkette in die Verantwortung.

Die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse und insbesondere die Fokusthemen «Mitarbeitende», «Kunden», «Smartphone-Kreislauf» und «Umwelt-Management» werden jährlich auf ihre Gültigkeit überprüft. Die Überprüfung der Wesentlichkeitsanalyse erfolgt in Zusammenarbeit mit der Konzernleitung und dem Sustainability Committee des Verwaltungsrats mit Berücksichtigung der Rückmeldungen von Partnern, Analysten und weiteren Anspruchsgruppen aus dem täglichen Geschäft. Dabei werden globale Entwicklungen von ESG-Themen, Markttrends sowie gesetzliche und regulatorische Veränderungen mitberücksichtigt. Speziell für börsennotierte Unternehmen hat die Unternehmensnachhaltigkeit in den letzten Jahren deutlich an Bedeutung gewonnen. Bei der diesjährigen Aktualisierung wurde aufgrund von regulatorischen Entwicklungen in der Schweiz und in Deutschland der Bereich **Governance und Compliance** als zusätzliches Fokusthema identifiziert und in den Bericht integriert. Im Vergleich zum Vorjahresbericht wurden zudem gewisse inhaltlich verwandte Themenschwerpunkte aggregiert, um die Lesbarkeit zu erhöhen. Uns ist es wichtig, an den ursprünglichen Themen weiterzuarbeiten, da die Nachhaltigkeitsstrategie von mobilezone auf lange Sicht ausgelegt ist und entsprechend auch längerfristig Massnahmen in den Fokusbereichen umgesetzt werden. Für das Jahr 2024 planen wir eine neue, doppelte Wesentlichkeitsanalyse durchzuführen. Diese wird sich an der EU-Richtlinie zur Unternehmens-Nachhaltigkeitsberichterstattung (Englisch: Corporate Sustainability Reporting Directive, kurz CSRD) orientieren und wiederum sowohl externe als auch interne Stakeholder einbeziehen.

Wesentliche Themen GRI 3-2

Die Ergebnisse des Management Workshops und der Risikoanalyse wurden schliesslich folgendermassen in einer Wesentlichkeitsmatrix zusammengeführt:



Auswirkungen

Wesentliche Themen	Governance & Compliance	Mitarbeitende	Kunden	Smartphone-Kreislauf	Umwelt-Management
Attraktiver Arbeitgeber		●			
Gleichberechtigung und Diversität	●	●			
Aus- und Weiterbildung		●	●		
Treibhausgasemissionen	●		●	●	●
Energieverbrauch			●	●	●
Verantwortung entlang der Wertschöpfungskette	●	●		●	●
Transparente und verantwortungsvolle Beratung			●	●	
Nachhaltigkeit der Produkte			●	●	●
Governance und Compliance	●	○	●		
Freiwilligeneinsätze der Mitarbeitenden		○			
Spenden an gemeinnützige Organisationen		○			
Sponsoring mit gesellschaftlichem Mehrwert		○			

○ Kleine Auswirkungen ● Mittlere Auswirkungen ● Grosse Auswirkungen

2. Nachhaltigkeitsstrategie

Vision Nachhaltigkeit: Für mobilezone bedeutet nachhaltiges Handeln, dass wir Verantwortung in allen Bereichen unseres Unternehmens leben, indem wir für unsere Mitarbeitenden ein sicherer und attraktiver Arbeitgeber sind und für unsere Kunden eine umfassende und kompetente Beratung vom Kauf über eine allfällige Reparatur bis hin zum Refurbishing und zur Entsorgung eines Geräts bieten. Dabei bauen wir auf eine langfristige Kundenbeziehung und bieten, wenn möglich, nachhaltige oder umweltneutrale Alternativen. In der vorgelagerten Wertschöpfungskette (beispielsweise Lieferanten und Hersteller) und in der nachgelagerten Wertschöpfungskette (beispielsweise Kunden und Nutzer) minimieren wir negative Auswirkungen und maximieren beziehungsweise optimieren positive Auswirkungen. Damit halten wir unseren ökologischen Fussabdruck so klein wie möglich und agieren langfristig, um unseren Erfolg zu festigen und dabei stets in Einklang mit geltenden Gesetzen und Richtlinien zu bleiben.

Nachhaltigkeit bedeutet für mobilezone, dort etwas zum Besseren zu verändern, wo wir Möglichkeiten und die grössten Hebel haben. Folglich befasst sich die Nachhaltigkeitsstrategie mit unserer gesellschaftlichen Verantwortung, unseren Mitarbeitenden und Kunden, dem Geschäft im Bereich Smartphone-Kreislauf sowie unserem ökologischen Fussabdruck.

Nachhaltigkeit ist einer der zentralen Bestandteile der mobilezone Strategie (vgl. Abschnitt Strategie, S. 10). Unsere Nachhaltigkeitsstrategie besteht seit dem Jahr 2020 und beinhaltet die Ergebnisse einer durchgeführten Wesentlichkeitsanalyse. Seither wird die Nachhaltigkeitsstrategie jährlich durch den Verwaltungsrat (seit Dezember 2022 durch das Sustainability Committee, bestehend aus allen Verwaltungsratsmitgliedern) überprüft, aktualisiert und genehmigt. Sie gilt für alle Gesellschaften der mobilezone Gruppe und unterteilt sich in Stossrichtungen für den Gesamtkonzern sowie die Geschäftsbereiche Schweiz und Deutschland. Die Umsetzung auf operativer Ebene erfolgt innerhalb der einzelnen Geschäftsbereiche in der Schweiz und in Deutschland.

Nachhaltigkeitsstrategie Gruppe

- ✓ **Ausbildung von Mitarbeitenden:** Wir fördern unsere Mitarbeitenden mit Aus- und Weiterbildungen. Dazu bilden wir aktiv die Fachkräfte der Telekommunikationsbranche aus und tragen somit unseren Teil zur Aufrechterhaltung des Wirtschaftsstandorts in der Schweiz bei.
- ✓ **Wertschöpfung:** Wir erzielen einen Grossteil der Wertschöpfung in unseren Wirkungsmärkten und tragen so indirekt durch unsere Mitarbeitenden zur positiven Weiterentwicklung des öffentlichen Zusammenlebens an unseren Standorten bei.

- ✓ **Energiesparmassnahmen:** Wir fördern Energiesparmassnahmen am Arbeitsplatz und in den Shops. So werden Mitarbeitende regelmässig informiert, wie Energiesparpotenziale am Arbeitsplatz ausgeschöpft werden können. Seit dem Geschäftsjahr 2023 erheben wir unseren CO₂-Fussabdruck und setzen uns zum Ziel, diesen über die nächsten Jahre kontinuierlich zu verringern.
- ✓ **Sorgfaltspflichten betreffend Kinderarbeit:** Mit unserem Verhaltenskodex für Lieferanten verpflichten wir seit dem Berichtsjahr unsere bedeutendsten Lieferanten zur Wahrnehmung ihrer Verantwortung bezüglich ökologischer, sozialer und menschenrechtlicher Kriterien und der Vermeidung von Korruption sowie Zwangs- und Kinderarbeit.
- ✓ **Governance und Compliance:** Wir halten den mobilezone Verhaltenskodex sowie gesetzliche und regulatorische Anforderungen ein.

Nachhaltigkeitsstrategie Schweiz

- ✓ **Reparatur von Smartphones:** Wir bieten die Reparatur aller gängigen Smartphones an. Dabei haben die Kunden die Möglichkeit, ihr Gerät bequem in einem unserer Shops abzugeben oder es direkt an die Reparaturwerkstatt von mobilezone zu senden. Wir sind offizieller Partner aller relevanten Handymarken. Das heisst, das Smartphone wird von zertifizierten Technikern und ausschliesslich mit Originalteilen repariert. Deshalb bleibt auch nach der Reparatur die Herstellergarantie erhalten. Damit stellen wir die Sicherheit der Smartphones sicher und erhöhen die Lebensdauer.
- ✓ **Refurbished Smartphones:** mobilezone kauft gebrauchte Smartphones über die Shops oder online zurück, lässt sie in der Werkstatt von mobilezone wieder instandsetzen und verkauft sie

anschliessend als Refurbished Smartphones online und in ausgewählten Shops unter der Marke jusit. Damit geben wir Kunden die Möglichkeit, sich aktiv an der Kreislaufwirtschaft zu beteiligen.

- ✓ Nachhaltige Alternativen: Wir bieten unseren Kunden neben herkömmlichen Smartphones, wann immer möglich, nachhaltigere Alternativen.

Nachhaltigkeitsstrategie Deutschland

- ✓ Klimafreundlicher, CO₂-kompensierter Versand der Online-Shops mit dem GoGreen Service der DHL.
- ✓ Verkauf von nachhaltigen Smartphone-Alternativen wie Fair-phone und Refurbished Apple iPhones.
- ✓ Unterstützung eines gemeinnützigen Vereins, welcher sich für mehr Qualität in der Vorschul- und Schulbildung in Mosambik einsetzt, durch ein Mitarbeiter-Austauschprogramm und monetäre Unterstützung.
- ✓ Nachhaltige Mitarbeiterbindung durch eigenes Ausbildungs- und Traineeprogramm.

- ✓ Ausblick 2024: Umstellung sämtlicher Print-Materialien für Partner auf Forest Stewardship Council (FSC)-Produkte.

Nachhaltigkeitsbericht und Berichterstattung

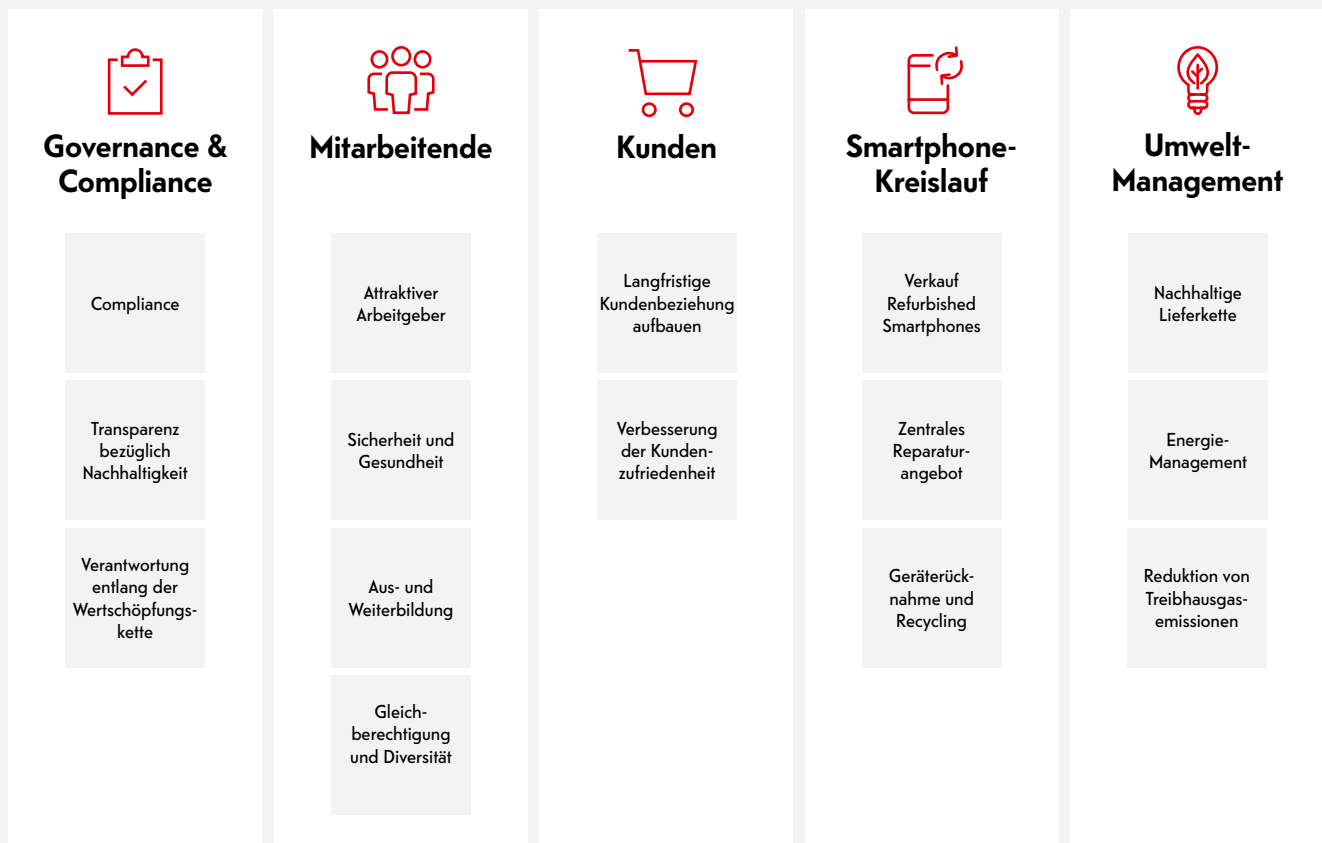
Die Nachhaltigkeitsstrategie von mobilezone basiert auf der Transparenz gegenüber unseren Anspruchsgruppen. Seit 2020 veröffentlichen wir jährlich einen Nachhaltigkeitsbericht und zeigen darin anhand von Kennzahlen die Entwicklung bezüglich Nachhaltigkeit auf. Der Bericht 2023 ist unter Bezugnahme auf die GRI-Standards erstellt worden.

Im April 2024 werden die Aktionäre von mobilezone erstmals die Möglichkeit erhalten, in einer Konsultativabstimmung über den Bericht über nicht-finanzielle Belange nach Schweizerischem Obligationenrecht (OR) für das Geschäftsjahr 2023 abzustimmen.

Nachhaltigkeitsstrategie auf einen Blick

Im Folgenden sind die fünf Fokusbereiche der Nachhaltigkeitsstrategie abgebildet mit ihren dafür definierten Subthemen. Jedes Subthema beinhaltet Verantwortlichkeiten, Aktivitäten und Fortschritte sowie Kennzahlen für ein effektives Monitoring.

Die fünf Säulen der Nachhaltigkeitsstrategie



3. Unsere wichtigsten Nachhaltigkeitskennzahlen

Kennzahlen	Wert 2023	Status 2023	Ziel 2024
Governance & Compliance			
Anteil Mitarbeitende für Cyber-Security geschult	81.3%	🟡	85.0%
Anteil Mitarbeitende für Verhaltenskodex geschult	n.a.	🟡	85.0%
Anteil am Einkaufsvolumen der Lieferanten, die den mobilezone Lieferantenkodex oder gleichwertige Richtlinien unterzeichnet haben	83.1%	🟡	85.0%
Anteil am Einkaufsvolumen für Warenlieferungen von Lieferanten, die den mobilezone Lieferantenkodex oder gleichwertige Richtlinien unterzeichnet haben	95.1%	🟡	96.0%
Mitarbeitende			
Mitarbeiterzufriedenheit	75.9%	🟡	80.0%
Ungeplante Fluktuation	13.7%	🟡	13.0%
Anzahl Lernende	155	🟢	160
Anzahl neu eingestellte Lernende	74	🟢	55
Erfolgsquote der Lernenden an der Lehrabschlussprüfung	90%	🟡	92%
Aus- und Weiterbildungstage pro Mitarbeitenden	11.2	🟡	11.5
Unfall- und Krankheitstage je Mitarbeitenden	7.1	🟡	6.5
Frauenanteil im Verwaltungsrat	40.0%	🟡	40.0%
Frauenanteil im oberen Kader soll bis 2030 auf 20 Prozent erhöht werden	7.1%		n.a.
Kunden			
Kundenzufriedenheitsindex (Basisjahr 2020: 100)	103.7	🔴	105.0
Anzahl mobilezone Club Kunden	238 000	🔴	300 000
Smartphone-Kreislauf Schweiz			
Refurbished Smartphones im Verhältnis zu den verkauften Smartphones	4.3%	🟢	4.5%
CO ₂ -Einsparungen durch den Verkauf von refurbished Smartphones in Tonnen	214	🟡	250
Zurückgekaufte Smartphones im Verhältnis zu total verkauften neuen Smartphones	12.4%	🟢	13.0%
Anzahl erfolgreich abgeschlossener Reparaturen im Verhältnis zum Total aller Reparaturaufträge	85.3%	🔴	85.0%
Umwelt-Management			
CO ₂ -Ausstoss Scope 1 und 2 in Tonnen	810	🟡	800
CO ₂ -Ausstoss Scope 3 in Tonnen	96 492	🟡	96 000
Treibstoffverbrauch in Litern	92 351	🟡	90 000
Stromverbrauch in MWh	2 556	🟡	2 500

🟢 Ziel 2023 erreicht 🟡 Ziel erstmals für Geschäftsjahr 2024 🔴 Ziel 2023 nicht erreicht

4. Anspruchsgruppen

Anspruchsgruppen von mobilezone und deren Einbindung GRI 2-29

mobilezone ist nicht nur sich selbst verpflichtet, sondern ist mit einer Vielzahl an Anspruchsgruppen mit gegenseitigen Ansprüchen konfrontiert. Entsprechend steht mobilezone regelmässig und auf verschiedene Weise mit diesen Anspruchsgruppen in Kontakt. Dieser Austausch bestimmt unter anderem den Kurs und die Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie. Des Weiteren binden wir alle Anspruchsgruppen, mit denen wir als Teil unserer Lieferkette direkt zusammenarbeiten und welche von den Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit direkt betroffen sind, in unsere Nachhaltigkeitsstrategie ein.

Wir haben die folgenden Anspruchsgruppen definiert:

Kunden

Wir stellen unsere Kunden in den Mittelpunkt unseres Handelns. Wir beraten sie über alle Kanäle hinweg und entwickeln unsere Kanäle stetig weiter, um ihnen ein Einkaufserlebnis über ihren Erwartungen zu bieten. Entsprechend schulen wir unsere Mitarbeitenden, damit sie über die entsprechenden Werkzeuge für die Beratung verfügen, und entwickeln unsere Plattformen weiter, damit das digitale Kundenerlebnis stetig besser wird. Die Zufriedenheit unserer Kunden erheben wir regelmässig und leiten aus den Resultaten entsprechende Massnahmen ab.

Lieferanten und Partner

Wir setzen bei unseren Lieferanten und Partnern auf langfristige Beziehungen, die auf gegenseitigem Vertrauen beruhen. Wir befinden uns im stetigen Dialog mit ihnen. Uns verbindet unter anderem das Verständnis für einen fairen und respektvollen Wettbewerb. Wir erwarten von unseren Partnern zudem die Einhaltung von Vereinbarungen, Gesetzen und Richtlinien auch in Bezug auf das Thema Nachhaltigkeit und verpflichten uns umgekehrt zur Einhaltung eben dieser. Im Berichtsjahr 2023 haben wir einen Prozess zum Lieferketten-Management definiert. Dieser umfasst unter anderem einen Verhaltenskodex für Lieferanten und Partner, welchen wir von diesen unterzeichnen lassen.

Mitarbeitende

Wir fördern den regelmässigen, offenen und transparenten Dialog mit unseren Mitarbeitenden über verschiedene Kanäle hinweg. Der aktive Austausch auf Augenhöhe über alle Kaderstufen hinweg ist uns wichtig. Kurze Dienstwege und flache Hierarchien tragen zur besseren Unternehmenskultur und schnellen Entscheidungsfin-

dung bei. In einer jährlichen Mitarbeiterbefragung befragen wir unsere Mitarbeitenden zu ihrer Zufriedenheit und leiten entsprechende Massnahmen ab.

Investoren, Analysten und Rating-Agenturen

Wir informieren Investoren, Analysten und Rating-Agenturen neben der jährlich stattfindenden Generalversammlung zweimal pro Jahr im Rahmen unserer Geschäftsberichterstattung. Daneben pflegen wir einen stetigen Dialog an Investorenveranstaltungen und Roadshows. Investoren erwarten von mobilezone ein profitables und zukunftsgerichtetes Geschäftsmodell, das Erträge in Form von steigenden Aktienkursen und attraktiven Dividenden abwirft. Weiter wird von mobilezone eine transparente und umfassende Kommunikation, mitunter zum Thema Nachhaltigkeit, erwartet.

Medienschaffende

Wir verstehen Medienschaffende als Partner und Mittler zur Öffentlichkeit. Sie erwarten von uns die zeitnahe Beantwortung ihrer Anfragen und die Gleichbehandlung aller Medienschaffenden. Wir stehen mit ihnen im Dialog, indem wir Medienanfragen zeitnah beantworten und sie proaktiv mit regelmässigen Informationen in Form von Ad-hoc- und Medienmitteilungen versorgen. Der Austausch mit Medienschaffenden erfolgt direkt über den CEO oder über die offizielle Medienstelle.

Öffentlichkeit

Wir erreichen die breite Öffentlichkeit über zahlreiche übers Jahr verteilte Kampagnen, bestehend aus digitalen und analogen Massnahmen. Daneben kommunizieren wir via Medien und den Austausch auf unseren Social-Media-Kanälen, Webseiten, E-Mail sowie an Messen.

Behörden und Gesetzgeber

Wir halten uns an die geltenden Gesetze und Richtlinien an den Standorten unserer Tätigkeitsländer. Im Rahmen der Entwicklungen rund um das Thema Nachhaltigkeit bilden wir uns kontinuierlich weiter, indem wir entsprechende Veranstaltungen und Schulungen besuchen, um die geltenden Vorgaben erfüllen zu können, und vernetzen uns mit den zuständigen Stellen, sofern notwendig.

5. Governance und Compliance

Im Bereich Governance und Compliance konzentriert sich mobilezone auf die verantwortungsvolle Unternehmensführung, die kontinuierliche Weiterentwicklung der Transparenz der Nachhaltigkeitsberichterstattung sowie die Einhaltung von gesetzlichen und ethischen Standards. Die Wahrnehmung unserer sozialen, menschenrechtlichen und ökologischen Verantwortung entlang unserer Wertschöpfungskette stand im Berichtsjahr verstärkt im Fokus.

5.1 Führungsstruktur und Verantwortlichkeiten zum Thema Nachhaltigkeit im Unternehmen GRI 2-14

Klare Verantwortlichkeiten und eine starke Führung sind entscheidend, um zu gewährleisten, dass die Nachhaltigkeitsstrategie von mobilezone operativ umgesetzt wird. Es ist zentral, dass das Nachhaltigkeits-Management organisatorisch im ganzen Konzern verankert ist, ausgehend vom Verwaltungsrat über die verschiedenen Management-Ebenen bis hin zu allen Mitarbeitenden. Die verantwortungsbewusste Führung in Bezug auf soziale, ökologische und Governance-Gegebenheiten stärkt das Unternehmen und stellt die langfristige Wertschöpfung sicher.

Verwaltungsrat

Das Sustainability Committee besteht aus allen Mitgliedern des Verwaltungsrats. Es agiert als oberstes Entscheidungsgremium und verabschiedet die Nachhaltigkeitsstrategie. Zweimal jährlich tagt das Sustainability Committee zum Thema Nachhaltigkeit mit dem Ziel, die operative Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie zu überwachen und voranzutreiben.

CEO und Konzernleitung

Als oberster Verantwortlicher für die Nachhaltigkeitsstrategie fungiert der CEO der mobilezone Gruppe. Zusammen mit der Konzernleitung leitet er Nachhaltigkeitsthemen an den Verwaltungsrat weiter. Die Mitglieder der Konzernleitung verantworten zusammen mit ihren Bereichsleitungen die Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie in der Linie und entscheiden über konkrete Massnahmen. So stellen wir sicher, dass die Handlungsfelder der Nachhaltigkeitsstrategie im Unternehmen stark und verbindlich verankert sind.

Nachhaltigkeitsgremium

Um das Thema Nachhaltigkeit im Unternehmen operativ zu verankern, wurde ein fünfköpfiges Nachhaltigkeitsgremium, bestehend aus Führungspersonen und Mitarbeitenden der deutschen und der Schweizer Organisation gegründet. Es findet ein regelmässiger Austausch zwischen der Konzernleitung und dem Nachhaltigkeitsgremium sowie zwischen dem Nachhaltigkeitsgremium und den

Verantwortlichen aus dem Business beider Länder statt. Das Nachhaltigkeitsgremium hat die folgenden Verantwortungsbereiche:

- ✓ Operative Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie
- ✓ Entwicklung einer Roadmap
- ✓ Koordinierung der Durchführung der Wesentlichkeitsanalyse zur Identifizierung und Priorisierung der Nachhaltigkeitsthemen
- ✓ Entwicklung einer Kommunikationsstrategie für das Thema Nachhaltigkeit
- ✓ Monitoring nachhaltigkeitsbezogener Kennzahlen
- ✓ Reporting an die Konzernleitung
- ✓ Anlaufstelle für Mitarbeitende in Nachhaltigkeitsfragen
- ✓ Sicherstellung der Nachhaltigkeitsberichterstattung

Das Nachhaltigkeitsgremium koordiniert die Tätigkeiten der Verantwortlichen unserer fünf Fokusbereiche und gewährleistet, dass die eingeleiteten Massnahmen in Einklang mit unserer Nachhaltigkeitsstrategie stehen.

Verantwortlichkeiten für unsere fünf Fokusbereiche

Governance und Compliance: Die Verantwortung für Governance und Compliance liegt bei der Konzernleitung und dem Verwaltungsrat. Die Gremien stellen sicher, dass mobilezone nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und internen Richtlinien agiert und die Geschäftsführung transparent, verantwortungsbewusst und rechtskonform erfolgt. mobilezone verfügt zudem über ein gruppenweites Risiko-Management. Oberste Instanz zur Beurteilung von Risiken ist der Verwaltungsrat. Die konzernweite Koordination des Risiko-Managements erfolgt durch den CFO.

Mitarbeitende: Der Gruppen-CFO in der Schweiz sowie der Chief People & Legal Officer in Deutschland kümmern sich zwecks Nutzung von Synergien in enger Zusammenarbeit um den Fokusbereich Mitarbeitende und die verschiedenen Subthemen wie Arbeitssicherheit, Ausbildung von Lernenden und Trainees sowie die Befragung der Mitarbeitenden zur Mitarbeiterzufriedenheit.

Kunden: Alle Themen rund um Kunden, ihre Zufriedenheit und die Weiterentwicklung von Kundenservices sind beim Chief Customer Officer in der Schweiz sowie beim Chief Operations Officer in Deutschland strategisch verankert. Beide Funktionen befinden sich zwecks Nutzung von Synergien in einem regelmässigen Austausch.

Smartphone-Kreislauf: Das Thema Smartphone-Kreislauf wird aktuell hauptsächlich in der Schweiz bewirtschaftet. Die Verantwortung für die Umsetzung im Bereich Reparaturen und Refurbishing trägt der Managing Director der mobilezone reload. Der Chief Product Officer ist verantwortlich für die strategische Weiterentwicklung und das Wachstum der Refurbished-Marke justit. In Deutschland wird das Thema wiederaufbereitete Smartphones vom Chief Operations Officer verantwortet.

Umwelt-Management: Das Thema Umwelt-Management wird sowohl in der Schweiz wie auch in Deutschland vom Nachhaltigkeitsgremium bewirtschaftet. Die Verantwortung dafür trägt als oberster Nachhaltigkeitsverantwortlicher im Unternehmen der Gruppen-CEO zusammen mit der Konzernleitung.

5.2 Compliance GRI 2-24

Als verantwortungsbewusstes Unternehmen ist mobilezone bestrebt, sämtliche gesetzlichen Anforderungen und regulatorischen Vorgaben einzuhalten. Der vorliegende Abschnitt bietet einen Überblick über die Massnahmen und Prozesse, die mobilezone implementiert hat, um sicherzustellen, dass sämtliche geschäftlichen Aktivitäten in Einklang mit geltenden Gesetzen, Vorschriften und ethischen Standards stehen.

Risiko-Management

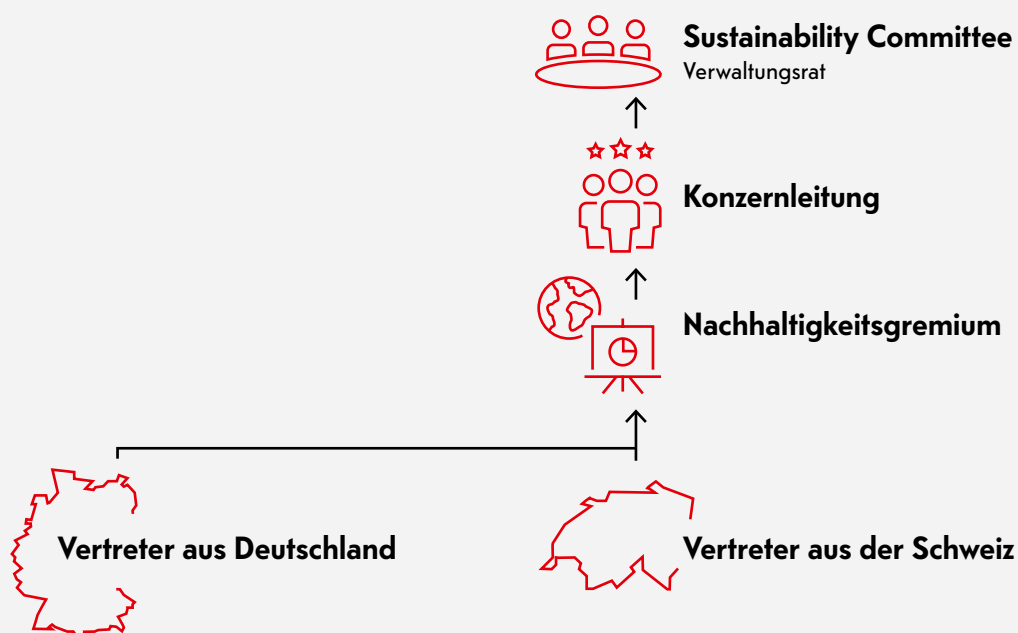
mobilezone ist sich der Bedeutung eines systematischen Risiko-Managements bewusst. Im Rahmen eines kontinuierlichen Prozesses zur Sicherstellung der Geschäftskontinuität werden Risiken im ganzen Konzern laufend identifiziert, beurteilt, und bei Bedarf werden die notwendigen Massnahmen getroffen.

Die Konzernleitung überwacht den Risiko-Managementprozess durch den aktiven Austausch und durch Besprechungen mit den Unternehmensbereichen. Dadurch wird ein einheitlicher Prozess im Umgang mit Risiken über alle Unternehmensbereiche hinweg gewährleistet. Die Konsolidierung der Risiken und die jährliche Berichterstattung an den Verwaltungsrat werden von der Konzernleitung vorgenommen und vom CFO koordiniert.

Der unternehmensweite Risiko-Managementprozess wird auch durch einen Geschäftskontinuitätsprozess unterstützt. Damit wird sichergestellt, dass mögliche Unterbrechungen von geschäftskritischen Diensten verhindert werden oder die volle Funktionsfähigkeit der Organisation so schnell wie möglich wiederhergestellt wird.

mobilezone unterteilt die erfassten Risiken grundsätzlich in vier Kategorien: strategisch, operativ, finanziell und Markt.

Organisatorischer Aufbau des Nachhaltigkeits-Managements



Die **strategischen Risiken** umfassen die Risiken der Branche und des Markts, der externen Anspruchsgruppen, der sozialen und ökologischen Entwicklungen, der Unternehmensführung sowie Katastrophereignisse.

Die **operativen Risiken** umfassen die Risiken entlang der Wertschöpfungskette, die Risiken aus der Investitionstätigkeit sowie die personellen Risiken. Auch die Risiken von Cyber-Angriffen und entsprechenden Datenverlusten bewertet und reduziert mobilezone regelmässig.

In der Kategorie **finanzielle Risiken** werden das Währungsrisiko, das Liquiditäts- und Kreditrisiko, die Kapitalstruktur sowie die Beachtung von Steuer- und Rechnungslegungsregulierungen zusammengefasst.

Zu den **Markt Risiken** gehören beispielsweise die Verfügbarkeit von Geräten, Änderungen des Kundenverhaltens und verschärfter Wettbewerb.

Nachhaltigkeitsrisiken werden anhand ihres Einflusses auf Konzernebene sowie auf Länderebene in eine oder mehrere dieser Unternehmensrisiko Kategorien überführt. Letztere werden in der Folge unterteilt in Umwelt- und Mitarbeitendenrisiken, Risiken hinsichtlich Menschenrechtsverstössen entlang der Wertschöpfungskette, Governance und Compliance sowie soziale Risiken.

Umweltrisiken GRI 201-2

Durch den globalen **Klimawandel** treten seltene Wetterphänomene immer häufiger auf. Dies kann aus Sicht von mobilezone zu potenziellen Unterbrüchen in den Lieferketten, höheren Versicherungsprämien und längeren Lieferfristen führen, was direkten Einfluss auf die Finanzkennzahlen haben kann.

Darüber hinaus ist mobilezone sich bewusst, dass der Abbau von Rohstoffen für die Produktion von Smartphones oder Zubehör mit Menschenrechtsverletzungen und Umweltauswirkungen verbunden sein kann, insbesondere im Zusammenhang mit **Konfliktmineralien**.

Verstösse gegen Umweltgesetze, -vorschriften und -normen können zu ethischen oder rechtlichen Risiken führen und einen Reputationsschaden verursachen. Daher beobachten wir neue Vorschriften und bewerten potenzielle Auswirkungen auf unsere Unternehmenstätigkeit.

Mitarbeitendenrisiken

Wir sind auf den Zugang zu engagierten und qualifizierten Mitarbeitenden angewiesen, um den betrieblichen Bedarf zu decken. Aufgrund der demografischen Entwicklung in den Ländern, in denen mobilezone tätig ist, besteht ein potenzielles Risiko, dass es in Zukunft zu einem **Arbeitskräftemangel** kommt. Risiken ergeben sich auch, wenn wir nicht schnell genug auf die sich ändernden Anforderungen eines volatilen Marktumfelds reagieren können und deshalb die Erwartungen unserer Mitarbeitenden an ein modernes Arbeitsumfeld, einschliesslich der Forderung nach einem Arbeitsplatz, der Diversität, Gleichberechtigung, Integration und Zugehörigkeit fördern, nicht erfüllen können. Dies würde nicht nur ein Risiko für die Gewinnung von Talenten darstellen, sondern auch für die Bindung von Mitarbeitenden.

Soziale Risiken / Menschenrechtsverstösse

Die zunehmende Regulierung führt zu einem Anstieg der sozialen Risiken. Bis anhin waren Verstösse im Bereich der Sorgfaltspflicht in der Lieferkette primär mit Reputationsrisiken verbunden. Mit der gesetzlichen Verpflichtung erhalten Fragen zu Menschenrechten nun jedoch mehr Beachtung und bergen auch finanzielle und prozessuale Risiken. Die Risiken bezüglich Menschenrechtsverletzungen sind vielfältig. Dazu zählen **Diskriminierung und Ungleichbehandlung** von Arbeitnehmern aufgrund verschiedener Merkmale wie Alter, Rasse, Hautfarbe, Religion, Behinderung, Zivilstand, Schwangerschaft, Geschlechtsidentität, politische Zugehörigkeit, sexuelle Orientierung, soziale Herkunft und nationale Herkunft. In einem globalen Herstellungsprozess besteht die Möglichkeit, dass **Kinderarbeit oder Zwangsarbeit** zur Produktion der Geräte eingesetzt wird. Die **Arbeitsbedingungen** entlang der Lieferkette könnten schlecht sein, was sich in niedrigen Löhnen und unzureichenden Arbeitszeiten zeigt. **Sozialstandards** wie faire Löhne und angemessene Arbeitszeiten werden möglicherweise nicht eingehalten.

Governance und Compliance

Mangelnde **Transparenz** in Bezug auf unsere Nachhaltigkeitsberichterstattung birgt das Risiko, die Erwartungen unserer Stakeholder nicht zu erfüllen. Die steigenden regulatorischen Anforderungen erfordern zusätzliche Expertise, die entweder intern aufgebaut oder von externen Partnern bereitgestellt werden muss. Diese Umstände können alle Geschäftsbereiche betreffen und direkte Auswirkungen auf das operative Geschäft haben. Gleichzeitig bedeuten sie einen erhöhten Verwaltungsaufwand, um die Einhaltung relevanter Anforderungen oder neuer Gesetze sicherzustellen.

Korruptionsfälle weisen auf mangelnde Unternehmensführung hin. Ihre Enthüllung kann zu einem Abbruch von Geschäftsbeziehungen führen und sich negativ auf den Aktienkurs oder auf die Bewertung des Unternehmens durch bestehende und potenzielle Investoren auswirken. Darüber hinaus kann Korruption direkten finanziellen Schaden für lokale Unternehmen und die Gruppe verursachen. Dies kann rechtliche Konsequenzen wie Geldbussen und Sanktionen nach sich ziehen, die von Aufsichtsbehörden oder Ge-

richten auferlegt werden können. Zusätzlich entsteht ein indirekter finanzieller Schaden durch die genannten Fälle.

Das Risiko, dass **Datenschutzverletzungen** auftreten, könnte die Rechte der betroffenen Personen beeinträchtigen und für mobilezone finanziellen Schaden nach sich ziehen.

Die Bewertung der Risiken erfolgt nach der Eintrittswahrscheinlichkeit und der Höhe der potenziellen Schadenssumme bzw. dem Schweregrad der negativen Auswirkungen. Nach der Identifikation und der Bewertung der Risiken werden zielgerichtete Massnahmen zur Reduktion der Eintrittswahrscheinlichkeit und/oder des Schadenspotenzials erarbeitet.

Verhaltenskodex der mobilezone Gruppe GRI 2-23

Unternehmen werden nicht nur anhand ihrer wirtschaftlichen Leistung, sondern auch anhand der gewählten Methoden zur Zielerreichung beurteilt. Dabei soll der wirtschaftliche Erfolg eines Unternehmens in Einklang mit den gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie einer nachhaltigen und verantwortungsvollen Geschäftspraxis stehen. Um dies zu erreichen, ist ein Höchstmass an Integrität und Professionalität erforderlich. Im Verhaltenskodex von mobilezone sind die Prinzipien festgehalten, nach welchen die mobilezone Gruppe handelt und die von den Anspruchsgruppen erwartet werden:

- ✔ Wir erwarten von unseren Geschäftspartnern die Achtung der Menschenrechte und eine respektvolle Behandlung ihrer Mitarbeitenden.
- ✔ Wir pflegen eine offene und konstruktive Kommunikation basierend auf Achtung und Würde.
- ✔ Wir dulden keine sexuelle Belästigung und lehnen Verhaltensweisen, die als Einschüchterung, Zwang oder Mobbing gelten, strengstens ab und ahnden diese entsprechend.
- ✔ Wir verpflichten uns dazu, in allen Geschäftsbereichen hohe Gesundheits- und Sicherheitsstandards einzuhalten.
- ✔ Wir verstehen uns als Ausbildungs- und Lehrbetrieb.
- ✔ Wir behandeln vertrauliche Informationen mit Sorgfalt.
- ✔ mobilezone toleriert keinen Diebstahl, Korruption oder irgend-eine Form von unlauterer Gewährung von Vorteilen.
- ✔ Wir halten Gesetze und Richtlinien ein.
- ✔ Wir tragen Sorge für unsere Umwelt. Damit meinen wir nicht nur ökologische Aspekte, sondern auch ökonomische und soziale.
- ✔ Mit Ressourcen gehen wir bewusst und sparsam um und sorgen dafür, dass wir die Freisetzung von Schadstoffen und sonstigen Emissionen so weit wie möglich minimieren.

✔ Wir behandeln alle personenbezogenen Daten unserer Mitarbeitenden, Kunden und Geschäftspartner mit grösstmöglicher Sorgfalt.

✔ Wir vermeiden Interessenkonflikte oder legen sie offen.

Der Verhaltenskodex ist integraler Bestandteil der Arbeitsverträge sämtlicher Mitarbeitenden. Jeder Mitarbeitende bestätigt bei Unterzeichnung des Arbeitsvertrags, dass sein Handeln in Einklang mit dem Inhalt des Verhaltenskodexes steht. Jeder Mitarbeitende ist dazu verpflichtet, mögliche Verstösse gegen den Verhaltenskodex zu melden. Als erste Ansprechperson gilt der direkte Vorgesetzte. Es stehen jedoch auch der Gruppen CEO, der CEO Schweiz, der CEO Deutschland und der CFO zur Verfügung. Ferner ist die anonyme Meldung von Verstössen über die Ethik-Hotline möglich.

Für das Jahr 2024 setzen wir uns zum Ziel, dass mindestens 85 Prozent der Mitarbeitenden hinsichtlich unseres Verhaltenskodexes geschult werden.

Ethik-Hotline GRI 2-25, GRI 205-3

Im Zusammenhang mit der Einführung des EU-Hinweisgeber-schutzgesetzes hat die mobilezone Gruppe konzernweit die «Ethik-Hotline» eingeführt. Die Verantwortung zur Betreuung und Bearbeitung der Ethik-Hotline liegt beim CFO. Die Ethik-Hotline wird von einem externen Partner zur Verfügung gestellt, um die Anonymität zu wahren. Die Meldungen gelangen direkt an den CFO sowie an den CEO der mobilezone Gruppe, ohne dass die Identität der meldenden Person preisgegeben wird. Damit können Verstösse gegen den Verhaltenskodex anonym und ohne Möglichkeit auf Rückverfolgbarkeit des Absenders gemeldet werden.

Die Existenz und die Bedienung der Ethik-Hotline werden regelmässig kommuniziert sowie auf der Website der mobilezone Gruppe publiziert. Jede Meldung wird vertraulich und entsprechend den geltenden Datenschutzbestimmungen behandelt und geprüft. Die Ethik-Hotline erhöht das Vertrauen in den Verhaltens- und den Lieferantenkodex und verringert das Risiko von Korruption oder anderen Betrugsfällen.

Im Berichtsjahr erhielten wir sieben Meldungen, denen wir nachgegangen sind. mobilezone nutzt die Erkenntnisse aus den gemeldeten Vorfällen zur Optimierung und Weiterentwicklung von Prozessen und Richtlinien. Die Ethik-Hotline steht Lieferanten und Partnern und weiteren externen Anspruchsgruppen zur Verfügung, um mögliche Missstände von ausserhalb des Unternehmens zu melden. Externe Meldungen sowie Meldungen im Zusammenhang mit Korruptionsfällen sind sowohl im Berichtsjahr als auch im Vorjahr keine eingegangen.

Anzahl	2023	2022
Eingegangene Meldungen	7	3
Meldungen von Mitarbeitenden	7	3
Meldungen von externen Quellen	0	0
Meldung im Zusammenhang mit Korruption	0	0

Compliance-Berichtsprozess GRI 2-26

mobilezone verfügt über einen standardisierten Compliance-Berichtsprozess, welcher schriftlich festgehalten und regelmässig kommuniziert wird. Die Geschäftsleitungsmitglieder sind verantwortlich für die Befolgung und Umsetzung des Verhaltenskodexes sowie der nationalen Gesetze und Standards. Ebenfalls sind sie verantwortlich dafür, dass die für die Einhaltung des Verhaltenskodexes notwendigen Prozesse und Abläufe regelmässig überprüft und angepasst werden. Alle neu eingetretenen Mitarbeitenden erhalten den Verhaltenskodex und bestätigen mit ihrer Unterschrift auf dem Arbeitsvertrag, dass sie die Grundsätze verstanden haben und diese im Rahmen ihres Arbeitsverhältnisses einhalten werden. Im Weiteren sind die Mitarbeitenden und insbesondere das Management angehalten, unter keinen Umständen Geld, Geschenke und andere persönliche Vorteile zu akzeptieren sowie einzelne geschäftsübliche Höflichkeitsgeschenke oder Einladungen zu melden und bewilligen zu lassen.

Regulatorische und wettbewerbsrechtliche Verfahren GRI 2-27, GRI 206-1

Im Berichtsjahr sowie im Vorjahr wurden gegen die mobilezone Gruppe keine Klagen wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens, wettbewerbswidriger Kartell- oder Monopolbildung oder Verwicklung in Korruptionfälle erhoben. Zudem war mobilezone im Berichtsjahr mit keinen Bussgeldern oder nicht monetären Strafen wegen Verstössen gegen Rechtsvorschriften konfrontiert.

Informationssicherheit und Datenschutz

Informationssicherheit und Datenschutz haben für mobilezone einen hohen Stellenwert. Wir haben den Anspruch, durch die Nutzung von Daten einen Mehrwert für unsere Kunden zu schaffen. Sichere und moderne Infrastrukturen, Transparenz und der verantwortungsvolle Umgang mit diesen Daten sind uns dabei zentrale Anliegen.

Um einen hohen Schutz für unsere Mitarbeitenden, Kunden und Partner sowie das gesamte Unternehmen sicherstellen zu können, setzt mobilezone auf zahlreiche organisatorische und technische Massnahmen. Dabei orientieren wir uns an bewährten Frameworks und Managementsystemen für Informationssicherheit und Risikomanagement wie NIST CSF und ISO 27000. Informationssicherheit betrachten wir bei mobilezone immer aus den Perspektiven Identifikation, Prävention, Detektion, Reaktion, Wiederherstellung und Verbesserung.

Mit der Einführung des neuen Datenschutzgesetzes (DSG) in der Schweiz zum 1. September 2023 hat mobilezone die bestehenden Massnahmen zum Schutz von Personendaten geprüft. Wo notwendig, wurden die erforderlichen Anpassungen oder Ergänzungen der Richtlinien vorgenommen, um die aktuellen Anforderungen zu erfüllen.

In der aktuellen Bedrohungslandschaft mit immer professionelleren Angreifern und rasant zunehmender Häufigkeit der Attacken setzt mobilezone auf den Einsatz modernster Technologien. Wir nutzen die Möglichkeiten der künstlichen Intelligenz für die Erkennung und Bekämpfung von Risiken und Angriffen. Dabei streben wir jederzeit einen möglichst hohen Grad an Automatisierung an.

Wir sind überzeugt, dass unseren Mitarbeitenden auch im Bereich der Informationssicherheit grosse Bedeutung zukommt. Bei Fällen, welche auch von modernsten Systemen nicht erkannt werden, sind sie unsere letzte Verteidigungslinie. Daher legen wir grossen Wert auf User-Awareness-Trainings und die Sensibilisierung unserer Mitarbeitenden für einen bewussten und sicheren Umgang mit Daten.

Leistungsindikator	2023	Ziel 2024
Anteil Mitarbeitende für Cyber Security geschult	81.3 %	85.0 %

Nicht-finanzielle Belange gemäss Schweizerischem Obligationenrecht (OR)

mobilezone hat gemäss Art. 964b OR erstmals für das Berichtsjahr einen Bericht über nicht-finanzielle Belange zu erstatten. mobilezone ist dabei verpflichtet, entlang der Lieferkette Sorgfaltspflichten hinsichtlich Umwelt-, Sozial- sowie Arbeitnehmerbelange, Bekämpfung von Korruption und der Einhaltung von Menschenrechten wahrzunehmen. Hinzu kommen Sorgfalts- und Berichterstattungspflichten im Zusammenhang mit Kinderarbeit. Eine separate Aufteilung der wesentlichen Themen von mobilezone zu nicht-finanziellen Belangen gemäss Schweizerischem Obligationenrecht ist in einer entsprechenden Referenztafel auf Seite 60 dieses Geschäftsberichts aufgeführt.

Steuer-Compliance

Am 1. Januar 2020 ist das Bundesgesetz über die Steuerreform und die AHV-Finanzierung (STAF) in Kraft getreten. Mit der Steuerreform wurden die Steuerregimes für Holding-, Domizil- und gemischte Gesellschaften abgeschafft und neue Steueranreize mit Fokus auf Innovationsförderung sowie Übergangsmassnahmen in Einklang mit den OECD-Grundsätzen eingeführt. Im Rahmen der «BEPS 2.0-Initiative» der OECD haben sich im Oktober 2021 mehr als 135 Länder auf die Umsetzung der Globalen Anti-Base-Erosion-Regeln (GloBE – Säule 2) geeinigt, mit denen erreicht werden soll, dass grosse multinationale Unternehmen in jedem Land, in dem sie tätig sind, mindestens 15 Prozent Einkommenssteuer zahlen. Im Dezember 2021 veröffentlichte die OECD die entsprechenden GloBE-Musterregeln, die ein koordiniertes System vorsehen, um sicherzustellen, dass die 15-Prozent-Steuer auf der Grundlage einer weltweit harmonisierten Steuerbemessungsgrundlage erhoben wird, sowie ein System zur Erhebung von Zusatzsteuern, falls erforderlich. Die Regelungen sind zum 1. Januar 2024 in Kraft getreten. mobilezone analysiert die neuen Voraussetzungen und leitet entsprechende Massnahmen zur Erfüllung der neuen Compliance-Vorgaben ab dem Geschäftsjahr 2024 ein.

Fraud Management

Wir arbeiten aktiv daran, die Risiken von Betrug zu minimieren, um wirtschaftliche Schäden zu vermeiden oder aufzudecken. Dies erreichen wir durch die Umsetzung von Massnahmen, die auf unseren eigenen Erfahrungen und Vorfällen bei Kunden und Partnern basieren. Die Kombination von Detektions- und Präventionsmassnahmen sowie der Einsatz geeigneter Mittel (Tools und Personal) haben folgende Effekte:

- ✔ Transparente Darstellung von Betrugsrisiken
- ✔ Prävention oder Verhinderung von Betrugsfällen
- ✔ Schnelle Entdeckung von Betrugsfällen, um Sicherheitslücken zu schliessen
- ✔ Verringerung finanzieller Verluste und Möglichkeit zur Rückforderung veruntreuter Vermögenswerte
- ✔ Stärkung unserer Reputation und Steigerung des Vertrauens unserer Kunden und Partner

5.3 Transparenz bezüglich Nachhaltigkeit

mobilezone legt Wert auf eine transparente Kommunikation ihrer Nachhaltigkeitsmassnahmen. Entsprechend diesem Grundsatz veröffentlicht das Unternehmen seit dem Jahr 2020 einen Nachhaltigkeitsbericht unter Bezugnahme auf die Prinzipien der Global Reporting Initiative (GRI). Diese Standards sind die global am weitesten verbreiteten Standards für Nachhaltigkeitsberichterstattung.

Im Berichtsjahr legt mobilezone erstmals ihren Energieverbrauch sowie die daraus entstehenden CO₂-Emissionen auf Seite 58 offen.

Der vorliegende Geschäfts- und Nachhaltigkeitsbericht erfüllt zudem die Anforderungen des Schweizerischen Obligationenrechts bezüglich nicht-finanzieller Belange. Der nicht-finanzielle Bericht wurde in Übereinstimmung mit Art. 964a ff. des Schweizerischen Obligationenrechts (OR) erstellt. Unternehmen sind verpflichtet, jährlich über nicht-finanzielle Belange zu berichten und einen Sorgfaltspflichtprozess zur Abdeckung potenzieller Risiken im Zusammenhang mit Kinderarbeit und Konfliktmineralien zu implementieren. Diese Verpflichtung gilt erstmals für das Geschäftsjahr 2023, wobei Unternehmen ihre ersten Berichte im Jahr 2024 veröffentlichen müssen. Der Gesetzgeber sieht zudem für nicht-finanzielle Berichte, die im Jahr 2025 publiziert werden, die Umsetzung der international anerkannten Empfehlungen der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) vor. Die Berichterstattung umfasst die Auswirkungen des Klimawandels auf uns als Unternehmen sowie die Auswirkungen der Geschäftstätigkeit von mobilezone auf den Klimawandel. mobilezone wird dies im Nachhaltigkeitsbericht 2024 umsetzen.

Seit dem Jahr 2014 lassen sich die Gesellschaften mobilezone reload ag und die mobilezone ag von der Bewertungsagentur EcoVadis bewerten. Beide Gesellschaften wurden mit einer EcoVadis Bronze-Medaille für ihr Handeln hinsichtlich Corporate Social Responsibility ausgezeichnet. EcoVadis bewertet das Engagement von Unternehmen in Bezug auf Nachhaltigkeit, Umweltschutz sowie soziale und ethische Verantwortung. Rund 100'000 Unternehmen aus 175 Ländern wurden bereits bewertet.

Über die Massnahmen und Fortschritte innerhalb unserer fünf Fokusthemen wird intern und extern kommuniziert. Interne Zielgruppen werden an Mitarbeiterinformationen via Info-Screens und interne Newsletter informiert. Für externe Zielgruppen werden die Informationen im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht zur Verfügung gestellt.

Nachhaltigkeits-Monitoring und -Reporting

Das Nachhaltigkeits-Monitoring ist zentral aufgebaut und die entsprechenden Kennzahlen werden erhoben, um das Nachhaltigkeits-Management zu steuern. Das Monitoring erfolgt als Teil des internen Nachhaltigkeits-Managementsystems, in das alle Geschäftsbereiche und Gesellschaften von mobilezone integriert sind. Durch das Monitoring wird überprüft, in welchen Bereichen weitere Massnahmen für die Zielerreichung umgesetzt werden müssen. Dies wird im Rahmen des regelmässigen Austauschs im Nachhaltigkeitsgremium evaluiert. Das Sustainability Committee des Verwaltungsrats erhält zweimal jährlich ein Update zum Thema Nachhaltigkeit mit dem Ziel, die operative Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie zu überwachen und voranzutreiben.

5.4 Verantwortung entlang unserer Wertschöpfungskette

Die mobilezone Gruppe erzielt ihre gesamte Wertschöpfung mit Aktivitäten in der Schweiz und in Deutschland. Im Schweizer Markt betreibt mobilezone 127 Shops. Die Shops sind mit einem vollständigen Smartphone-Sortiment einschliesslich Zubehör und Wearables ausgestattet und bieten Abos für Mobil- und Festnetztelefonie, Digital-TV und Internet sämtlicher Anbieter. Unter der Marke jusit verkauft mobilezone gebrauchte und wiederaufbereitete Smartphones zu attraktiven Preisen. mobilezone business bietet unabhängige Beratung und individuelle Kundenlösungen im Bereich Telekommunikation für KMU und Grossunternehmen. TalkTalk und Digital Republic sind die Schweizer Mobile Virtual Network Operators (MVNO). mobilezone reload deckt in der Schweiz das Reparatur- und Second Life-Geschäft ab. In Deutschland betreibt mobilezone verschiedene E-Commerce-Plattformen. Sparhandy.de und Deinhandy.de sind in erster Linie spezialisiert auf Bundle Deals, attraktive Angebote aus Abo und Mobilgerät sowie Zubehör und Versicherungsprodukte. Der Teleshopping-Sender Handystar bietet Angebote rund um Smartphones und Mobilabos und ist damit eine sinnvolle Ergänzung zum Online-Angebot. HIGH ist unser deutsches MVNO. Der indirekte B2B-Handel ist unter der Dachmarke mobilezone handel gebündelt.

Unsere Kunden erwarten von uns eine umfangreiche Auswahl an Produkten, die wir von Lieferanten und Partnern aus unterschiedlichen geografischen Regionen beziehen. Der Import von Smartphones, Zubehör und Wearables wirkt sich entlang der Wertschöpfungs- und Lieferkette in Bezug auf das Thema Nachhaltigkeit auf Umwelt, Wirtschaft und Gesellschaft aus. Zudem sind innerhalb des Herstellungsprozesses Arbeitnehmer in verschiedenen Regionen und unter unterschiedlichen Arbeitsbedingungen involviert, die ein Anrecht auf faire Arbeitsbedingungen und faire Entlohnung ihrer geleisteten Arbeit haben.

Vor diesem Hintergrund ist sich mobilezone ihrer ökologischen, sozialen und menschenrechtlichen Verantwortung als Unternehmen bewusst und legt deshalb Wert darauf, diese Aspekte auch innerhalb des Beschaffungsprozesses zu wahren und einzuhalten.

Ziel von mobilezone ist es, neben allen übrigen Lieferanten auch die Smartphone-Produzenten und Netzbetreiber in die Verantwortung zu nehmen, um die Einhaltung von menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten und den Ausschluss von Konfliktmineralien bei der Herstellung von Produkten sicherzustellen.

Der Prozess vom Design und der Entwicklung über den Rohstoffabbau bis hin zur Herstellung und Lieferung stellt innerhalb der gesamten Wertschöpfungskette einen relevanten Bestandteil dar, der sich ausserhalb der operativen Kontrolle der mobilezone Gruppe befindet. Die Einflussmöglichkeiten von mobilezone auf die wichtigsten Smartphone-Hersteller und Netzbetreiber sind daher unter Berücksichtigung unseres Anteils am Gesamtvolumen dieser Partner sowie unserer Positionierung in der Wertschöpfungskette begrenzt.

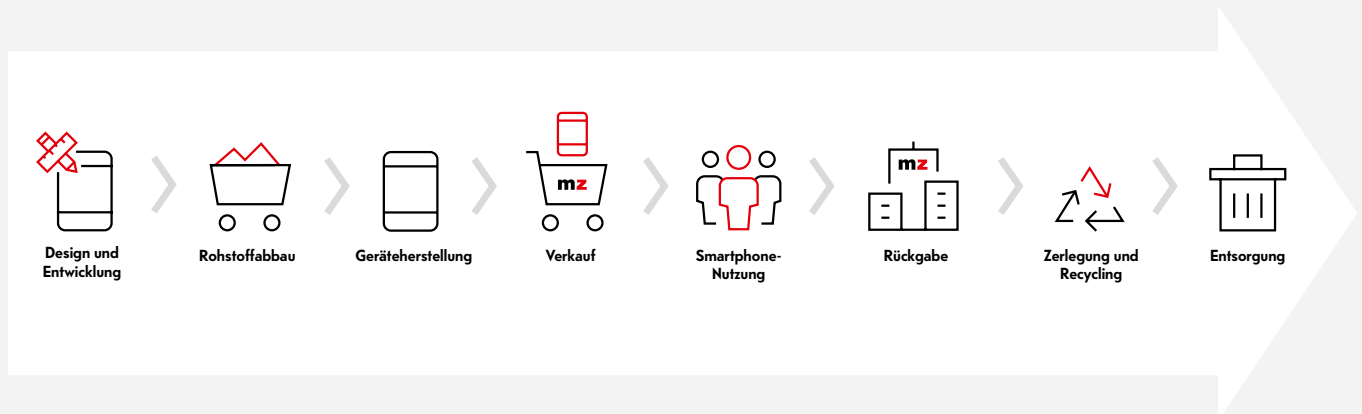
Wir nehmen unsere Verantwortung entlang der Wertschöpfungskette dort wahr, wo es uns möglich ist, namentlich in den folgenden Bereichen:

- ✔ Wir schaffen und erhalten Wertschöpfung: Unsere Geschäftstätigkeiten, namentlich der Verkauf von Dienstleistungen und Konsumgütern sowie der Bezug von Investitionsgütern, tragen zur wirtschaftlichen Entwicklung in unseren Wirkungsmärkten Schweiz und Deutschland bei.
- ✔ Wir schaffen und erhalten Arbeitsplätze in unseren Wirkungsmärkten: Als wirtschaftlich gesundes und resilientes Unternehmen sorgen wir sowohl als Arbeitgeber wie auch als Steuerzahler für einen wirtschaftlichen Mehrwert an unseren Standorten.
- ✔ Wir reduzieren unseren CO₂-Fussabdruck soweit möglich: Der CO₂-Fussabdruck innerhalb der gesamten Wertschöpfungskette, also jener, der bei der Produktion von Smartphones, Smartwatches, Tablets und Zubehör anfällt, ist ausserhalb des Wirkungsbereichs von mobilezone. Dabei fokussieren wir uns in einem ersten Schritt auf Einsparungspotenziale, die wir innerhalb von mobilezone direkt umsetzen können. In einem weiteren Schritt suchen wir Einsparungspotenziale ausserhalb unseres direkten Einflussbereichs und treffen entsprechende Massnahmen.
- ✔ Wir fördern die langfristige Nutzung von Geräten: Wir engagieren uns dafür, Geräte möglichst lang im Produktzyklus zu halten, indem wir attraktive Reparaturdienstleistungen anbieten und Geräten mittels Refurbishing einen weiteren Lebenszyklus ermöglichen. Damit tragen wir dazu bei, Ressourcen zu schonen (weitere Informationen zum Smartphone-Kreislauf auf Seite 52).
- ✔ Wir beziehen unsere Lieferanten und Partner mit in die Verantwortung ein: Gemeinsam mit unseren Lieferanten und Partnern wollen wir Projekte bezüglich Nachhaltigkeit anstossen und umsetzen. Zudem nimmt mobilezone ihre Lieferanten und Partner in die Verantwortung in den Bereichen Menschenrechte, Arbeit, Umwelt und Korruptionsbekämpfung. mobilezone ist überzeugt, dass unsere ambitionierten Ziele nur gemeinsam erreicht werden können.
- ✔ Wir nehmen unsere gesetzliche und regulatorische Verantwortung wahr: Die Endprodukte aus unserer Geschäftstätigkeit wie Smartphones, Smartwatches, Tablets und Zubehör beinhalten Rohstoffe aus zahlreichen Ländern, deren Abbau oft mit ökologischen und sozialen Risiken einhergeht. Wir setzen uns dafür ein, dass diese Gesetze und Regularien von den in der Wertschöpfungskette vorgelagerten Lieferanten eingehalten werden.

Verhaltenskodex für Lieferanten GRI 2-23

Im Geschäftsjahr 2023 wurde der Verhaltenskodex für Lieferanten und Geschäftspartner erstellt und in die operativen Prozesse integriert. Der Kodex bildet die Grundlage für eine ethische und umweltfreundliche Lieferkette. Der Verhaltenskodex gilt für alle Lieferanten und Geschäftspartner sowie deren Mitarbeitende, Vertreter und Unterauftragnehmer und stützt sich auf internationale Standards wie die Leitprinzipien der Vereinten Nationen für Wirtschaft und Menschenrechte (UN Global Compact), die OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen und die Erklärung über die grundlegenden Prinzipien und Rechte bei der Arbeit der Internationalen Arbeitsorganisation (IAO). Der Kodex beinhaltet Richtlinien im Bereich Menschenrechte, Verbot von Zwangs- und Kinderarbeit, Sozialstandards, Umweltschutz, Sicherheit, Korruption, Konfliktmineralien und Compliance. Mit dem Kodex verpflichten wir unsere Geschäftspartnern, dass sie ihre Verantwortung entlang der Lieferkette anerkennen und übernehmen.

Unsere Wertschöpfungskette



Lieferanten- und Partnermanagement

Gemäss dem revidierten Obligationenrecht (Art. 964a ff. OR) ist mobilezone verpflichtet, entlang der Lieferkette Sorgfaltspflichten hinsichtlich Umwelt-, Sozial-, Arbeitnehmerbelange, der Bekämpfung von Korruption, der Vermeidung von Zwangs- sowie Kinderarbeit und der Einhaltung von Menschenrechten wahrzunehmen. In diesem Zusammenhang wurde die Lieferantenstruktur der mobilezone Gruppe einer systematischen Risikoanalyse unterzogen. Unsere Lieferantenstruktur lässt sich folgendermassen zusammenfassen:

- ✔ Die Lieferantenbasis von mobilezone umfasst rund 1'500 Partner aus verschiedenen Ländern. Rund 70 Prozent des Einkaufsvolumens entfallen auf Mobilfunknetzbetreiber und Smartphonehersteller.
- ✔ Beinahe alle Lieferanten der mobilezone Gruppe haben ihren Sitz in der Schweiz oder der Europäischen Union oder in einem Land, in welchem gemäss UNICEF Children's Rights in the Workplace Index das Risiko für Kinderarbeit als gering eingestuft wird.
- ✔ Nahezu 80 Prozent des Einkaufsvolumens entfallen auf Warenbezüge von Smartphones, Zubehör und Wearables.

Die Analyse zeigt, dass ein Grossteil der Lieferanten ihren Sitz in Ländern haben, die vergleichbare gesetzliche, regulatorische und normative Anforderungen haben wie mobilezone. Das Risiko, welches von diesen direkten Lieferanten ausgeht, wird daher als gering eingestuft. Beinahe 80 Prozent des Einkaufsvolumens entfällt jedoch auf Smartphones, Zubehör und Wearables. Die Produktion dieser Güter erfolgt in verschiedenen Regionen der Welt mit teils komplexen Lieferketten. Daher werden die Risiken entlang der Lieferkette im Zusammenhang mit dem Einkauf dieser Güter als inhärent höher eingestuft. Es wurden folgende Massnahmen getroffen, um den gesetzlichen Sorgfaltspflichten nachzukommen:

- ✔ Der Verhaltenskodex für Lieferanten wurde denjenigen Lieferanten von Smartphones, Zubehör und Wearables sowie den wichtigsten Dienstleistern zur Unterschrift vorgelegt, die das grösste Einkaufsvolumen ausmachen. Zudem wurde der Kodex sämtlichen Lieferanten mit Sitz in einem Land mit erhöhtem Risiko für Kinderarbeit zugesendet.
- ✔ 42 Lieferanten haben den Verhaltenskodex für Lieferanten unterzeichnet retourniert oder auf einen eigenen Kodex oder Richtlinien verwiesen, welche den Standards von mobilezone mindestens entsprechen. Diese Lieferanten decken 83 Prozent des gesamten, gruppenweiten Einkaufsvolumens ab.
- ✔ Von unseren Lieferanten für Smartphones, Wearables und Zubehör haben 21 unseren Verhaltenskodex für Lieferanten unterzeichnet oder auf einen eigenen Kodex oder Richtlinien verwiesen, welche den Standards von mobilezone mindestens entsprechen. Auf diese Weise decken wir mehr als 95 Prozent des Einkaufsvolumens für Hardware ab.

in Prozent	im Verhältnis zur Gesamtzahl aller Lieferanten	im Verhältnis zum totalen Einkaufsvolumen in CHF
Lieferanten mit Sitz in der EU oder der Schweiz	99.9 %	≈ 100 %
Lieferanten mit Sitz in einem Land mit geringem Risiko für Kinderarbeit	≈ 100 %	≈ 100 %
Lieferanten von Smartphones, Wearables und Zubehör	8.1 %	77.4 %
Hersteller und Netzbetreiber	0.8 %	69.1 %

- ✓ In den letzten Jahren wurden in Produktionsstätten von verschiedenen Geräteherstellern in China, Südkorea, Vietnam und Taiwan Vor-Ort-Besuche durchgeführt. Die Besuche ergaben keine Hinweise auf Kinder- oder Zwangsarbeit oder andere Verstösse gegen unseren Verhaltenskodex.
- ✓ Bei potenziellen Verstössen gegen den Verhaltenskodex sucht mobilezone den Dialog mit den betroffenen Lieferanten und sucht nach Lösungen, um die Situation zu verbessern. Wir behalten uns angemessene Sanktionen bis hin zur Vertragskündigung vor.

Die folgende Tabelle zeigt den Anteil am gruppenweiten Einkaufsvolumen der Lieferanten, die den mobilezone Lieferantenkodex oder gleichwertige Richtlinien unterzeichnet haben.

in Prozent	im Verhältnis zum totalen Einkaufsvolumen je Kategorie in CHF
Alle Lieferanten	83.1 %
Lieferanten von Smartphones, Wearables und Zubehör	95.1 %
Lieferanten mit Sitz in einem Land mit geringem Risiko für Kinderarbeit	100 %

Bewertung und Ausblick GRI 308-1, GRI 408-1

Die Analyse der Lieferantenbasis sowie die Erkenntnisse aus den durchgeführten Massnahmen lassen mobilezone zu dem Schluss kommen, dass kein begründeter Verdacht auf Kinderarbeit entlang der Lieferkette besteht und Mindeststandards hinsichtlich Umwelt, Sozial-, Arbeitnehmerbelange und der Bekämpfung von Korruption eingehalten werden. Nichtsdestotrotz ist im Geschäftsjahr 2024 die Umsetzung der folgenden weiteren Massnahmen geplant:

- ✓ Die Quote der Lieferanten, welche den Verhaltenskodex für Lieferanten unterzeichnet haben, soll weiter erhöht werden. Dabei werden bestehende Lieferanten in regelmässigen Abständen gebeten, den Lieferantenkodex neu zu unterzeichnen, um die Sensibilität für das Thema aufrechtzuerhalten.
- ✓ Wir erhöhen den Anteil der Lieferanten, die unseren Lieferantenkodex oder gleichwertige Richtlinien bestätigt haben von 83 Prozent auf 85 Prozent des gesamten, gruppenweiten Einkaufsvolumens.
- ✓ Wir erhöhen den Anteil der Lieferanten für Smartphones, Wearables und Zubehör, die unseren Lieferantenkodex oder gleichwertige Richtlinien bestätigt haben von 95 Prozent auf 96 Prozent des gesamten, gruppenweiten Einkaufsvolumens für Hardware.
- ✓ Neue Lieferanten unterschreiben den Verhaltenskodex zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses oder sind in der Lage, auf eigene Kodizes oder Richtlinien zu verweisen, welche den Standards von mobilezone mindestens entsprechen.
- ✓ Es ist geplant, einen Fragebogen für Lieferanten einzuführen, um unser Lieferanten-Management weiter zu verbessern und die Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards zu gewährleisten. Mit dem Fragebogen werden auch systematisch allfällige Zertifizierungen im Bereich Nachhaltigkeit abgefragt.
- ✓ Wir führen weitere Vor-Ort-Besuche bei ausgewählten Lieferanten durch, unter Berücksichtigung der Einhaltung unseres Lieferantenkodexes.

6. Mitarbeitende

Ohne unsere Mitarbeitenden, ihr Wissen und ihre Fähigkeiten wäre mobilezone nicht handlungsfähig. In den verschiedenen Bereichen unseres Unternehmens sind wir deshalb auf Fachkräfte angewiesen. Diese gewinnt das Unternehmen einerseits von aussen und bietet ihnen einen attraktiven Arbeitsplatz mit zeitgemässen Arbeitsbedingungen und Sozialleistungen sowie einer Unternehmenskultur, welche auf einer Kommunikation auf Augenhöhe, Vertrauen und Grosszügigkeit beruht. Andererseits ist mobilezone ein Ausbildungsbetrieb, welcher aktiv die Fachkräfte von morgen ausbildet, Talente früh erkennt, fördert und ihnen attraktive Weiterentwicklungsmöglichkeiten bietet.

6.1 Attraktiver Arbeitgeber

mobilezone möchte den unterschiedlichen Lebens- und Familiensituationen gerecht werden. Neben Teilzeitarbeitsmöglichkeiten sowie der Möglichkeit, je nach Jobprofil und Aufgabengebiet, flexibel remote zu arbeiten, gehören auch die Elternzeit (beinhaltet Mutterschafts-, Vaterschafts- und Adoptionsurlaub) sowie die anschliessende Rückkehr an den Arbeitsplatz dazu. Davon profitieren nicht nur die Mitarbeitenden, sondern auch wir als Unternehmen, indem

wir wertvolle Mitarbeitende mit ihrem Wissen zurückgewinnen. Der überwiegende Teil der Mitarbeitenden kehrt nach Ende der Elternzeit wieder zurück ins Unternehmen.

Für mobilezone bildet die Mitarbeiterzufriedenheit die Basis für eine nachhaltige Geschäftstätigkeit. Um dies zu unterstreichen, werden Führungskräfte mit variablen Vergütungsmodellen auch an der Mitarbeiterzufriedenheit gemessen.

Offene Kommunikationskultur

Eine offene Kommunikation unabhängig von der Hierarchiestufe inklusive Du-Kultur ist ein wichtiges Merkmal der mobilezone Kultur. Sie manifestiert sich in verschiedenen Massnahmen, welche das Unternehmen über alle Abteilungen und Business Units hinweg umsetzt.

Mitarbeiterbeurteilung: Die mindestens einmal pro Jahr stattfindenden Gespräche zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten bieten die Möglichkeit, Feedback zu geben, die Überprüfung der gemeinsamen Ziele sowie eine Standortbestimmung mit dem Ziel einer gegenseitigen Bewertung.

Mitarbeitende¹ bei mobilezone GRI 2-7

Anzahl Mitarbeitende nach Geschlecht, Region und Arbeitsvertrag GRI 2-7 a, 2-7 b

Land		2023		2022		2021	
		♂ %	♀ %	♂ %	♀ %	♂ %	♀ %
Schweiz	befristet ²	133 27.3	51 31.3	130 25.5	51 30.2	125 24.1	52 29.7
	unbefristet	355 72.7	112 68.7	380 74.5	118 69.8	393 75.9	123 70.3
	Total	488 100	163 100	510 100	169 100	518 100	175 100
Deutschland	befristet ²	9 4.2	12 7.4	6 2.7	8 5.5	4 1.8	3 2.1
	unbefristet	203 95.8	151 92.6	214 97.3	138 94.5	218 98.2	140 97.9
	Total	212 100	163 100	220 100	146 100	222 100	143 100
mobilezone Gruppe	Total	1 026 Mitarbeitende		1 045 Mitarbeitende		1 058 Mitarbeitende	

Anzahl Mitarbeitende nach Beschäftigungsart und Geschlecht GRI 2-7 b

Geschlecht	Arbeitspensum	2023		2022		2021	
		Mitarbeitende	%	Mitarbeitende	%	Mitarbeitende	%
♂	Teilzeit	53	7.6	40	5.5	43	5.8
	Vollzeit	647	92.4	690	94.5	697	94.2
	Total	700	100	730	100	740	100
♀	Teilzeit	106	32.5	84	26.7	75	23.6
	Vollzeit	220	67.5	231	73.3	243	76.4
	Total	326	100	315	100	318	100
mobilezone Gruppe	Total	1 026		1 045		1 058	

¹ Anzahl Mitarbeitende jeweils in Headcounts angegeben

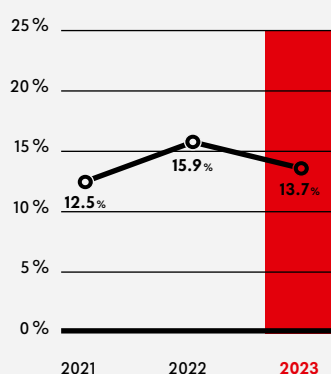
² Zu den befristeten Vertragsarten gehören auch Lernende.

Ergebnisse Mitarbeiterbefragung

Mitarbeiterzufriedenheit

Land	2023	2022	2021
Schweiz	84.0 %	86.4 %	84.4 %
Deutschland	61.0 %	76.4 %	76.2 %
mobilezone Gruppe	75.9 %	82.7 %	81.8 %

Fluktuation (ungeplant)¹ GRI 401-1 b



Gesamtzahl und Rate der ungeplanten Fluktuation nach Altersgruppe, Geschlecht und Region GRI 401-1 b

Land	Alter (in Jahren)	2023		2022		2021	
		♂ %	♀ %	♂ %	♀ %	♂ %	♀ %
Schweiz	< 25	24 11.2	11 15.7	24 11.0	13 16.6	14 7.2	14 19.1
	25–35	34 20.4	8 12.3	41 23.6	20 32.0	33 17.1	17 23.6
	35–45	14 15.1	1 4.5	14 15.0	4 20.0	10 10.0	6 27.3
	> 45	3 8.0	3 21.4	6 20.3	3 28.6	4 11.4	2 16.0
	Total	75 14.7	23 13.5	85 16.5	40 23.3	61 11.7	39 21.7
Deutschland	< 25	5 62.5	4 24.2	2 18.2	3 18.8	3 35.3	1 8.3
	25–35	12 18.8	10 14.3	17 22.4	7 11.2	16 18.5	5 7.6
	35–45	9 12.5	5 9.1	5 6.1	6 13.2	8 10.3	1 2.2
	> 45	3 3.8	1 3.4	2 3.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	Total	29 13.0	20 11.7	26 11.7	16 11.1	27 12.1	7 4.9
mobilezone Gruppe	Total	104 14.2	43 12.6	111 15.1	56 17.7	88 11.8	46 14.2

Andere Abgänge (geplante² und natürliche³ Abgänge):

2023 Schweiz: Männer jünger als 25 J.: 48; 22,4% | 25–35 J.: 34; 20,4% | 35–45 J.: 12; 13,0% | älter als 45 J.: 9; 24,0% | 2022 Schweiz: Männer jünger als 25 J.: 30; 13,8% | 25–35 J.: 26; 14,9% | 35–45 J.: 12; 12,8% | älter als 45 J.: 7; 23,7% | 2021 Schweiz: Männer jünger als 25 J.: 54; 27,7% | 25–35 J.: 15; 7,8% | 35–45 J.: 6; 6,0% | älter als 45 J.: 6; 17,1%

2023 Schweiz: Frauen jünger als 25 J.: 17; 24,3% | 25–35 J.: 7; 10,8% | 35–45 J.: 6; 27,3% | älter als 45 J.: 1; 7,1% | 2022 Schweiz: Frauen jünger als 25 J.: 19; 24,2% | 25–35 J.: 11; 17,6% | 35–45 J.: 2; 10,0% | älter als 45 J.: 1; 9,5% | 2021 Schweiz: Frauen jünger als 25 J.: 16; 21,8% | 25–35 J.: 13; 18,1% | 35–45 J.: 3; 13,6% | älter als 45 J.: 3; 24,0%

2023 Deutschland: Männer jünger als 25 J.: 3; 37,5% | 25–35 J.: 15; 23,4% | 35–45 J.: 15; 20,8% | älter als 45 J.: 12; 15,2% | 2022 Deutschland: Männer jünger als 25 J.: 2; 18,2% | 25–35 J.: 4; 5,3% | 35–45 J.: 8; 9,8% | älter als 45 J.: 5; 9,5% | 2021 Deutschland: Männer jünger als 25 J.: 2; 23,5% | 25–35 J.: 14; 16,2% | 35–45 J.: 6; 7,7% | älter als 45 J.: 5; 9,8%

2023 Deutschland: Frauen jünger als 25 J.: 3; 18,2% | 25–35 J.: 12; 17,1% | 35–45 J.: 9; 16,4% | älter als 45 J.: 6; 20,7% | 2022 Deutschland: Frauen jünger als 25 J.: 4; 25,0% | 25–35 J.: 10; 16,0% | 35–45 J.: 5; 11,0% | älter als 45 J.: 2; 10,0% | 2021 Deutschland: Frauen jünger als 25 J.: 3; 25,0% | 25–35 J.: 15; 22,9% | 35–45 J.: 3; 6,6% | älter als 45 J.: 1; 4,9%

%-Angabe zeigt Rate neuer Mitarbeitender im Verhältnis zur durchschnittlichen Mitarbeiteranzahl während des Berichtszeitraums nach Altersgruppe, Geschlecht und Region.

¹ Ungeplante Fluktuation bedeutet, dass der Mitarbeitende seinen Arbeitsvertrag mit mobilezone von sich aus gekündigt hat. Sie errechnet sich aus der Summe des Jahresanfangs- und des Jahresendbestands, geteilt durch zwei, in Relation zu den ungeplanten Austritten.

² Die geplante Fluktuation umfasst alle Abgänge, bei denen das Arbeitsverhältnis vonseiten mobilezone aufgelöst wurde.

³ Die natürliche Fluktuation umfasst Abgänge, verursacht durch das Ende eines befristeten Vertrags, durch Pensionierungen oder Tod des Arbeitnehmenden.

Mitarbeiterveranstaltungen: Neben der schriftlichen Information der Mitarbeitenden über digitale Kanäle finden in regelmässigen Abständen Mitarbeiterveranstaltungen statt. Diese Veranstaltungen dienen dazu, Informationen mit mehr Erklärungsbedarf zu vermitteln und die Möglichkeit für direktes Feedback und Rückfragen zu bieten. Die Veranstaltungen finden in Form von digitalen und analogen Meetings, Mitarbeiterfrühstücken und weiteren Veranstaltungsformaten statt. In diesem Zusammenhang soll auch das Thema Nachhaltigkeit bei der Belegschaft verankert werden. Neben der externen Kommunikation hat sich mobilezone zum Ziel gesetzt, auch die interne Kommunikation in Bezug auf das Thema Nachhaltigkeit zu verbessern. An Mitarbeiterveranstaltungen wird das Thema Nachhaltigkeit regelmässig kommuniziert und es wird über aktuelle Massnahmen berichtet. Mitarbeitende werden dazu ermutigt, Vorschläge einzubringen oder Rückmeldung zum Thema Nachhaltigkeit zu geben. So stellen wir als Unternehmen sicher, dass Nachhaltigkeit im Unternehmen verankert ist. Mit weiteren Veranstaltungen wie Weihnachtsfeiern, Apéros, dem «mobilezone Fussballturnier», Skitag und Teamausflügen wird den Mitarbeitenden an den Standorten sowohl Wertschätzung ausgedrückt als auch der abteilungsübergreifende Teamzusammenhalt gefördert.

Bewertung und Ausblick

Mit der Durchführung einer gruppenweiten Mitarbeiterbefragung konnte eines der letztjährigen Ziele erreicht werden. Die Mitarbeiterbefragung wird auch künftig jährlich durchgeführt. Im Berichtsjahr lag die Mitarbeiterzufriedenheit bei 75,9 Prozent und somit 6,8 Prozent unter dem Vorjahreswert. Die Abnahme ist primär auf die Reorganisation in Deutschland zurückzuführen, welche sich negativ auf die Mitarbeiterzufriedenheit ausgewirkt hat. Ein weiterer Indikator für die Mitarbeiterzufriedenheit ist die ungeplante Fluktuation. Die ungeplante Fluktuation lag im Berichtsjahr bei 13,7 Prozent und damit tiefer als im vergangenen Jahr (2022: 15,9 Prozent).

Im Bereich der Mitarbeiterzufriedenheit sollen im Geschäftsjahr 2024 die folgenden Ziele erreicht werden:

- ✔ Wir führen auch im Jahr 2024 eine gruppenweite Mitarbeiterbefragung durch.
- ✔ Wir erhöhen die Mitarbeiterzufriedenheit auf 80 Prozent.
- ✔ Wir setzen uns für das Geschäftsjahr 2024 das Ziel, eine ungeplante Fluktuation von unter 13,0 Prozent zu erreichen.

6.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz GRI 403

Die Gesundheit und das Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden sind uns wichtig. Entsprechend nehmen wir unsere Verantwortung ernst, ein guter Arbeitgeber zu sein und unsere Mitarbeitenden so gut wie möglich in der Ausübung ihrer Tätigkeiten zu unterstützen und ihnen einen sicheren Arbeitsplatz zu bieten.

Wir stellen die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeitenden durch verschiedene Massnahmen sowie Weiterbildungen sicher. Ein Sicherheitskonzept sorgt dafür, dass mobilezone für verschiedene Arten von Risiken von innen und aussen vorbereitet ist und im Eintrittsfall jederzeit adäquat reagieren kann. Alle Mitarbeitenden von mobilezone leisten einen Beitrag zum Arbeitsschutz. mobilezone befähigt sie dazu, indem sie regelmässig beispielsweise zum Thema Brandschutz und Evakuation geschult werden. Einzelne Mitarbeitende wurden zu Brandschutzhelfern ausgebildet, welche im Brandfall entsprechendes Wissen zur Brandlöschung und Evakuation abrufen können. In der Logistik halten die Mitarbeitenden entsprechende Sicherheitsstandards ein, zu denen sie geschult werden, wie beispielsweise der korrekte Umgang mit Staplerfahrzeugen oder die korrekte Kleidung.

Unsere Reparaturwerkstatt wurde ESD-konform gebaut, sodass die Reparaturgeräte vor elektrischer Überspannung geschützt sind und keine unsichtbaren Schäden an den Geräten entstehen können. Die Techniker sind zudem mit der entsprechenden Bekleidung ausgerüstet und werden in Bezug auf ESD-Richtlinien geschult.

Im Rahmen der **Informationssicherheit** werden die Mitarbeitenden von mobilezone regelmässig geschult, beispielsweise via E-Learnings, E-Mail-Kampagnen oder persönliche Sicherheitstrainings und in Schulungen. Im Berichtsjahr wurden 81,3 Prozent der Mitarbeitenden bezüglich Cyber-Security geschult.

mobilezone unterstützt zudem verschiedene Gesundheitsangebote im Betrieb, wie Bike to Work, Jobrad oder Beiträge an Fitness-Abos.

Bewertung und Ausblick

mobilezone legt auch in Zukunft den Fokus auf die Mitarbeitenden, ihre Entwicklung im Unternehmen und ihr Wohlbefinden. Mit den beschriebenen Massnahmen, welche laufend ergänzt werden, sollen die gesetzten Ziele sowie die entsprechenden Kennzahlen erreicht beziehungsweise verbessert werden. Dies geschieht unter anderem, indem Synergien zwischen der deutschen und der Schweizer Personalabteilung noch besser genutzt werden. Neben Massnahmen, die direkt auf die Zufriedenheit und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden einzahlen, wie beispielsweise ein strategisches Talent Management, werden auch technische Massnahmen, wie beispielsweise eine neue elektronische Zeit- und Absenzenerfassung in der Schweiz, eingeführt. Im Geschäftsjahr 2024 werden die folgenden Ziele verfolgt:

- ✔ Wir wollen die Anzahl der Abwesenheiten durch Krankheit / Unfall in unserem Unternehmen von 7.1 Tagen auf 6.5 je Mitarbeitenden reduzieren (siehe Seite 45).
- ✔ Der Anteil der Mitarbeitenden, die 2024 in Cyber Security geschult werden, soll auf 85 Prozent erhöht werden.

6.3 Aus- und Weiterbildung GRI 404-1

mobilezone möchte auch weiterhin ein attraktiver Arbeitgeber bleiben. Entsprechend unterstützt das Unternehmen seine Mitarbeitenden wann immer möglich bei ihrer persönlichen Weiterentwicklung, die ihren individuellen Talenten und Ambitionen entspricht. Für mobilezone ist es wichtig, die richtigen Mitarbeitenden für das Unternehmen zu finden und zu halten. Dies gelingt einerseits mit der unverwechselbaren mobilezone Kultur sowie mit verschiedenen Massnahmen, welche über alle Abteilungen und Gesellschaften hinweg eingesetzt werden. Das soll die Bindung der Mitarbeitenden ans Unternehmen weiter stärken. Weiterhin möchte das Unternehmen Talente aktiv managen und im Unternehmen behalten.

Lernende und Trainees in der Schweiz

mobilezone bildet in der Schweiz seit 2001 Lernende aus. Der Ansatz, Talente selbst auszubilden und anschliessend ins Unternehmen einzubinden, hat sich vor allem in der Ausbildung von Lernenden etabliert. mobilezone stellt damit sicher, bereits heute die Fachkräfte von morgen zu gewinnen und auszubilden. Die Reform der Ausbildung von Lernenden im Detailhandel «Verkauf 2022+», wie auch die «KV-Reform 2023» haben die Anforderungen an die Ausbildung von Lernenden in der Schweiz erhöht. mobilezone hat entsprechend ihr Ausbildungskonzept angepasst.

Im Sommer 2020 führte mobilezone das Trainee-Programm in der Schweiz ein, mit dem Ziel, leistungsfähige Nachwuchstalente, welche eine Ausbildung auf Hochschul- oder Universitätsstufe erfolgreich absolviert haben, zu gewinnen und ins Unternehmen zu integrieren. Mit der frühen Integration von jungen Fachkräften soll vertieftes Wissen über das Unternehmen und seine Prozesse und damit eine Bindung an das Unternehmen erreicht werden.

Ausbildungsprogramm in Deutschland

Die erfolgreiche Ausbildungstradition in der Schweiz hat mobilezone Deutschland dazu bewogen, im Berichtsjahr ebenfalls ein Ausbildungskonzept, basierend auf den Erfahrungen in der Schweiz, einzuführen. Seit August 2023 sind in Deutschland neun Lernende im Einsatz. Um die Ausbildung bei den mobilezone Gesellschaften in Deutschland bekannter zu machen, hat mobilezone unter anderem an verschiedenen Ausbildungsmessen teilgenommen. Gleichzeitig wurden unternehmensweit 15 Ausbilder ausgebildet.

Im Oktober 2022 startete das Trainee-Programm in Deutschland mit zwei Trainees in den Bereichen Handelsmarketing und im SEO & Content Team, wobei ein Trainee nach Abschluss des Programms in ein festes Arbeitsverhältnis übernommen wurde. Im Geschäftsjahr 2023 wurde das Trainee-Programm dahingehend angepasst, dass im Bereich Product & Innovation ein Ausbildungsplatz für einen Trainee geschaffen wurde. Eine weitere Neuerung im deutschen Trainee-Programm ist die Ausweitung des Programms von sechs auf zwölf Monate.

Ab dem Jahr 2024 bietet mobilezone in Deutschland eine weitere Möglichkeit der Weiterbildung an: Interessierte können im Angebot «Duales Studium» Studium und Praxis verbinden. Die Kandidaten bringen ein abgeschlossenes Studium auf Bachelor-Stufe mit und können zwischen dem Voll- und dem Teilzeitmodell wählen.

Unterstützung von Weiterbildungen

Um Talente im Unternehmen zu halten, unterstützt mobilezone interne und externe Weiterbildungen der Mitarbeitenden im Rahmen ihres Tätigkeitsgebiets. Die Aus- und Weiterbildungsangebote richten sich nach den individuellen Bedürfnissen des Mitarbeitenden sowie des Unternehmens und werden im Rahmen des strategischen Talent Managements diskutiert und festgelegt.

Lernende	2023	Ziel 2024
Aus- und Weiterbildungstage	11 477	
Aus- und Weiterbildungstage je Lernenden	76.5	70.0
Alle Mitarbeitenden	2023	Ziel 2024
Aus- und Weiterbildungstage	12 092	
Aus- und Weiterbildungstage je Mitarbeitenden	11.2	11.5

Strategisches Talent Management GRI 404-2

mobilezone betreibt ein gezieltes und strategisches Talent Management mit dem Ziel, qualifizierte Mitarbeitende zu gewinnen, zu identifizieren, zu halten und weiterzuentwickeln. Basierend auf diesem Ziel hat mobilezone ein Konzept entwickelt. Als Basis dazu wurden die Mitarbeitergespräche angepasst mit den Inhalten «Aufgaben», «Leistung» und «Potenzial», welche von Vorgesetztem und Mitarbeitendem besprochen und festgehalten wurden. Anschliessend finden eine Kalibrierung sowie eine finale Bewertung statt, auf deren Grundlage wiederum ein individueller Entwicklungsplan in Form von Massnahmen, wie beispielsweise Weiterbildungen etc., erstellt wird. Der neue Prozess beinhaltet neben der klassischen Mitarbeiterbeurteilung, wo die Leistungserbringung im Vordergrund steht, auch Entwicklungsgespräche und -pläne sowie die Erhebung von möglichen Austrittsrisiken. Die Mitarbeiterbeurteilung in der Schweiz erfolgte bereits 2023 teilweise nach dem neuen Prozess. 2024 erfolgen zusätzlich die Entwicklungsgespräche in der Schweiz und die Ausweitung des Prozesses auf die Mitarbeitenden in Deutschland.

Elternzeit GRI 401-3 a-e

Land		2023		2022		2021	
		♂ %	♀ %	♂ %	♀ %	♂ %	♀ %
Schweiz	Gesamtzahl Anspruch Elternzeit	13	5	10	3	5	4
	Gesamtzahl Elternzeit genommen	13	5	10	3	5	4
	Rückkehr nach Elternzeit an Arbeitsplatz ¹	13 100	4 80	10 100	3 100	5 100	4 100
	12 Monate n. Rückkehr noch beschäftigt ²	n.a.	n.a.	6 60.0	3 100	0 0.0	1 25.0
Deutschland	Gesamtzahl Anspruch Elternzeit	6	10	7	15	5	15
	Gesamtzahl Elternzeit genommen	5	9	7	15	2	15
	Rückkehr nach Elternzeit an Arbeitsplatz ¹	2 40.0	5 55.5	5 71.4	9 60.0	2 100	3 20.0
	12 Monate n. Rückkehr noch beschäftigt ²	n.a.	n.a.	4 80.0	7 77.8	2 100	3 100

Die Elternzeit ist an den Standorten der mobilezone Gruppe gemäss den lokalen Gesetzen unterschiedlich geregelt. In der Schweiz wurde der Vaterschaftsurlaub per 1. Januar 2021 eingeführt.

¹ Rückkehrrate: Anzahl Frauen und Männer, die nach der Elternzeit an den Arbeitsplatz zurückgekehrt sind, im Verhältnis zur gesamthaft vereinbarten Rückkehr an den Arbeitsplatz.

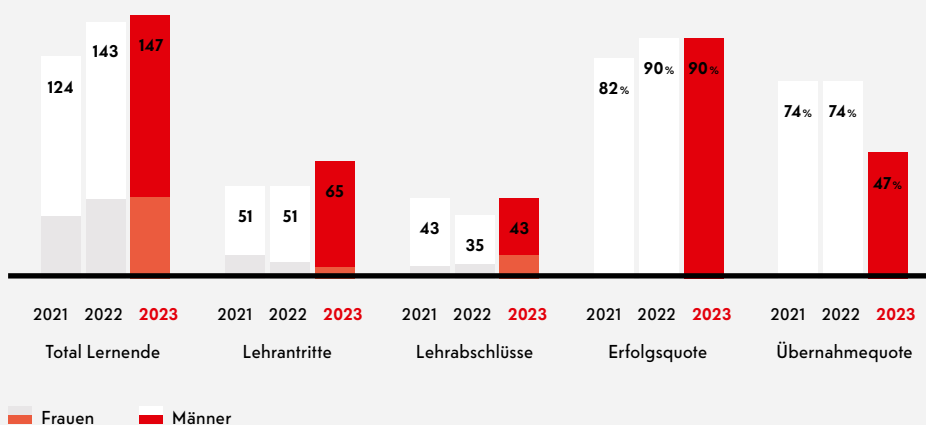
² Verbleiberate: Anzahl Frauen und Männer, die 12 Monate nach Rückkehr an den Arbeitsplatz noch beschäftigt waren, im Verhältnis zu an den Arbeitsplatz zurückgekehrten Frauen und Männer. Ausweisung Werte jeweils im Jahr der beanspruchten Elternzeit (2023 ausstehend).

Krankheits- und Unfalltage (KUHT) GRI 403-6

Land		2023	2022	2021
Schweiz	Anzahl KUHT	4 110	3 075	4 656
	Ø Anzahl Mitarbeitende	683	673	704
	KUHT pro Mitarbeitenden	6.0	4.6	6.6
Deutschland	Anzahl KUHT	3 547	4 890	3 392
	Ø Anzahl Mitarbeitende	393	362	367
	KUHT pro Mitarbeitenden	9.0	13.5	9.2
mobilezone Gruppe	Anzahl KUHT	7 657	7 965	8 048
	Ø Anzahl Mitarbeitende	1 076	1 035	1 071
	KUHT pro Mitarbeitenden	7.1	7.7	7.5

Anzahl Mitarbeitende jeweils in Headcounts angegeben

Lernende Schweiz



Bewertung und Ausblick

Im Berichtsjahr haben 65 Lernende bei mobilezone in der Schweiz ihre Lehre begonnen. Die Zielsetzung für das Geschäftsjahr 2023 von 45 Lernenden konnte somit übertroffen werden. Per Ende Geschäftsjahr 2023 beschäftigte mobilezone in der Schweiz insgesamt 147 Lernende (Vorjahr: 143). Im Berichtsjahr konnten wir 43 Lernenden zum erfolgreichen Abschluss ihrer Ausbildung gratulieren (Vorjahr: 35). Dies entspricht einer Erfolgsquote von 90 Prozent (Vorjahr: 90 Prozent). Von den erfolgreichen Absolventen konnte mobilezone 20 Lernende oder 47 Prozent innerhalb des Unternehmens weiterbeschäftigen (Vorjahr: 74 Prozent). Das gesetzte Ziel, 60 Prozent der Lernenden nach erfolgreichem Abschluss weiterzubeschäftigen, wurde nicht umgesetzt. In Deutschland wurden im Berichtsjahr neun Lernende eingestellt. Somit wurde das letztjährige Ziel von fünf bis acht neuen Lernenden übertroffen.

Mit dem neuen Mitarbeiterbeurteilungs- und Entwicklungsprozess, dessen Einführung 2023 gestartet wurde und der 2024 übergreifend in der Schweiz und in Deutschland angewandt wird, werden Talente identifiziert, und gezielt gefördert und weiterentwickelt. Zusätzlich werden im Bereich der Lernenden, welcher in der Schweiz über 140 Lernende (20 Prozent der Mitarbeitenden) umfasst, mehr Ressourcen eingesetzt, um die Betreuung und Förderung des eigenen Nachwuchses näher zu begleiten. mobilezone hat für das Jahr 2024 die folgenden Ziele in Bezug auf die Aus- und Weiterbildung definiert:

- ✔ Wir stellen mindestens 50 Lernende in der Schweiz ein.
- ✔ Wir stellen mindestens fünf Lernende in Deutschland ein.
- ✔ In der Schweiz und in Deutschland streben wir eine Erfolgsquote bei der Lehrabschlussprüfung von über 92 Prozent an.
- ✔ Wir erhöhen die Aus- und Weiterbildungstage je Mitarbeitenden von 11.2 auf 11.5.
- ✔ Der im Berichtsjahr in der Schweiz neu definierte Mitarbeiterbeurteilungs- und Entwicklungsprozess (strategisches Talent Management) soll auf Deutschland ausgeweitet werden.

Gleichberechtigung und Diversität

Die mobilezone Kultur ist geprägt von ihrer Vielfalt. Über alle Standorte hinweg sind bei uns Menschen aus 49 Nationen (Vorjahr: 47) beschäftigt. Die mobilezone Mitarbeitenden sind aber nicht nur hinsichtlich ihrer Nationalitäten divers, sondern auch in Bezug auf ihren beruflichen Hintergrund und viele weitere Merkmale. mobilezone sieht diese Vielfalt als Chance für die Kundenberatung, als Garant für Innovation ebenso wie als Gelegenheit für den Austausch und die Weiterentwicklung des Unternehmens generell. Die Förderung der Diversität auf verschiedenen Ebenen und in verschiedenen Bereichen bleibt auch in Zukunft ein wichtiges Ziel im Rahmen der Nachhaltigkeitsstrategie.

Bewertung und Ausblick

Mit Mitarbeitenden aus über 49 Nationen (Vorjahr: 47) besteht bereits eine grosse Vielfalt im Bereich der Kultur innerhalb der mobilezone Gruppe. In Bezug auf die weibliche Vertretung in Führungspositionen haben wir uns Ziele gesetzt, die den regulatorischen Anforderungen in der Schweiz entsprechen. Wenn sich Personen mit vergleichbaren Qualifikationen bewerben, wird diejenige bevorzugt, die positiv zur Diversität des Verwaltungsrats oder des Managements beiträgt. Die folgenden Ziele werden definiert:

- ✔ Der Frauenanteil im oberen Kader soll bis 2030 auf 20 Prozent ansteigen.
- ✔ Der Frauenanteil im Verwaltungsrat soll bei mindestens 40 Prozent bleiben.

Diversität in Kontrollorganen und unter Mitarbeitenden GRI 405-1

Stellung im Unternehmen	Alter (in Jahren)	2023				2022				2021			
		♂	%	♀	%	♂	%	♀	%	♂	%	♀	%
Oberes Kader	< 25	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	25-35	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	35-45	4	28.6	0	0.0	9	50.0	0	0.0	6	37.5	0	0.0
	> 45	9	64.3	1	7.1	7	38.9	2	11.1	9	56.3	1	6.3
	Total	13	92.9	1	7.1	16	88.9	2	11.1	15	93.7	1	6.3
Mittleres und unteres Kader	< 25	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	25-35	14	17.7	7	8.9	9	11.3	11	13.8	14	16.1	5	5.8
	35-45	31	39.2	9	11.4	39	48.8	6	7.5	44	50.6	6	6.9
	> 45	14	17.7	4	5.1	12	0.2	3	3.7	15	17.2	3	3.5
	Total	59	74.6	20	25.4	60	75.0	20	25.0	73	83.9	14	16.1
Mitarbeitende	< 25	122	16.2	36	4.8	138	25.8	49	6.4	105	13.3	44	5.6
	25-35	182	24.2	112	14.9	214	40.1	102	13.3	243	30.7	118	14.9
	35-45	120	16.0	62	8.3	126	23.6	56	7.3	126	15.9	64	8.1
	> 45	84	11.2	33	4.4	56	10.5	25	3.3	64	8.1	27	3.4
	Total	508	67.6	243	32.4	534	69.7	232	30.3	538	68.0	253	32.0
Auszubildende	< 25	108	59.3	53	29.2	112	61.9	54	29.8	101	61.6	43	26.2
	25-35	12	6.6	9	4.9	8	4.4	7	3.9	12	7.3	7	4.3
	35-45	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	> 45	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.6	0	0.0
	Total	120	65.9	62	34.1	120	66.3	61	33.7	114	69.5	50	30.5
mobilezone Gruppe	Total	700	68.2	326	31.8	730	69.9	315	30.1	740	69.9	318	30.1

Nationalitäten



Neu eingestellte Mitarbeitende nach Altersgruppe, Geschlecht und Region GRI 401-1 a

Land	Alter (in Jahren)	2023				2022				2021			
		♂	%	♀	%	♂	%	♀	%	♂	%	♀	%
Schweiz	< 25	89	41.5	32	45.7	91	41.8	43	54.8	74	37.9	31	42.2
	25-35	35	21.0	8	12.3	37	21.3	18	28.8	40	20.7	24	33.3
	35-45	9	9.7	3	13.6	21	22.5	4	20.0	8	8.0	7	31.8
	> 45	1	2.7	0	0.0	2	6.8	3	38.6	10	28.6	2	16.0
	Total	134	26.2	43	25.1	151	29.3	68	39.7	132	25.2	64	35.6
Deutschland	< 25	6	75.0	13	78.8	10	90.9	13	81.3	4	47.1	6	50.0
	25-35	17	26.6	16	22.9	13	17.1	20	32.0	17	19.7	11	16.8
	35-45	22	30.6	8	14.5	15	18.3	6	13.2	18	23.1	11	24.2
	> 45	8	10.1	1	3.4	4	7.6	2	10.0	11	21.6	0	0.0
	Total	53	23.8	38	22.3	42	19.0	41	28.5	50	22.3	28	19.5
mobilezone Gruppe	Total	187	25.5	81	23.7	193	26.2	109	34.5	182	24.4	92	28.4

%-Angabe zeigt Rate neuer Mitarbeitenden im Verhältnis zur durchschnittlichen Mitarbeitendenzahl während des Berichtszeitraums nach Altersgruppe, Geschlecht und Region.

7. Kunden

Unsere Kunden, welche unsere Produkte kaufen und unsere Dienstleistungen in Anspruch nehmen, geben dem Unternehmen seine Daseinsberechtigung. Sie stammen aus allen Alterskategorien und zeichnen sich durch eine Vielzahl an unterschiedlichen Bedürfnissen und Merkmalen aus. Wir erreichen sie online über verschiedene digitale Plattformen, in unseren Shops in der Schweiz, via Kundendienst telefonisch, per E-Mail, Chat und über viele weitere Kommunikationskanäle. Unsere Strategie ist darauf ausgelegt, unsere Kunden im sogenannten Omnichannel-Ansatz dort abzuholen, wo sie ihren Einkauf tätigen wollen, und die entsprechende Customer Journey sicherzustellen. Wir möchten unseren Kunden ein optimales individuelles Kundenerlebnis bieten und erreichen, dass sie wiederkommen und sich eine auf Vertrauen basierende Kundenbeziehung bilden kann. Weiterhin sind wir so aufgestellt, dass wir den Kunden auch im Aftersales-Prozess eingehend und zufriedenstellend unterstützen können.

In der Wesentlichkeitsanalyse zur Erarbeitung der Nachhaltigkeitsstrategie hat mobilezone die Kunden als weiteren wichtigen Fokusbereich bestimmt und ihr Handeln seither noch kundenzentrierter ausgerichtet. Wir haben erkannt, dass zufriedene Kunden auch treue Kunden sind, die gerne wiederkommen. Mit dem mobilezone Club haben wir ein Gefäss geschaffen, welches langjährige Kunden belohnt. Mit der stetigen Aus- und Weiterbildung aller Mitarbeitenden mit Kundenkontakt stellen wir sicher, dass Kunden bei Vorfällen schnell geholfen werden kann. Und mit der Möglichkeit für direktes und digitales Feedback von unseren Kunden an uns und durch die regelmässige vertiefte Auswertung dieser Feedbacks haben wir für das Unternehmen mobilezone die Möglichkeit geschaffen, uns stetig nachhaltig zu verbessern.

Es ist uns bewusst, dass unser Unternehmen ohne zufriedene Kunden nicht existieren könnte. Entsprechend priorisieren wir die Zielgruppe Kunden und entwickeln Massnahmen, um dieses Ziel zu erreichen, stetig weiter – sei es im Bereich Ausbildung und Weiterbildung von kundennahen Mitarbeitenden, bei der Weiterentwicklung von Kundenbindungsangeboten, bei unserem Angebot an nachhaltigen Alternativen im Bereich Telekommunikation wie auch im technischen Bereich. Wir möchten unsere breite Kundenbasis jeden Alters dabei stets über ihren Erwartungen bedienen, indem wir mit ergänzenden Angeboten und Dienstleistungen aufwarten und auch unkonventionelle Lösungen für sie suchen.

7.1 Langfristige Kundenbeziehung aufbauen

mobilezone Schweiz hat im Jahr 2020 den mobilezone Club ins Leben gerufen. Kunden, die Mitglied des Kundenvorteilsprogramms sind, profitieren von attraktiven Preisreduktionen und Sonderangeboten sowie von der Priorisierung beim Verkaufsstart von Mobilgeräten. Zudem können bei jedem Einkauf Punkte gesammelt werden, welche bei künftigen Einkäufen zur Zahlung verwendet werden. Gleichzeitig konnte der Registrationsprozess durch technische Optimierungen vereinfacht werden und so ein angenehmeres Kundenerlebnis geschaffen werden. Im vergangenen Geschäftsjahr konnte die Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnern ausgebaut werden. mobilezone Club Kunden profitieren von zahlreichen attraktiven Freizeitangeboten, Rabatten und Angeboten ausserhalb der Telekommunikationswelt. Zudem erhalten Club Mitglieder auch ein Geburtstagsgeschenk. Der mobilezone Club verzeichnete Ende Jahr 2023 238'000 Mitglieder (Vorjahr: 165'000). Damit wurde das Ziel von 250'000 Mitgliedern verfehlt.

Für den mobilezone Club wurden die folgenden Ziele definiert:

- ✔ Wir wollen per Ende 2024 300'000 mobilezone Club Kunden ausweisen. Dies erreichen wir mit einer weiteren Attraktivitätssteigerung des Clubs, wie beispielsweise durch Kooperationen.
- ✔ Bis 2025 wollen wir 350'000 mobilezone Club Kunden.

7.2 Kundenzufriedenheit

Für mobilezone bildet die Kundenzufriedenheit die Basis für nachhaltige Kundenbeziehungen. Entsprechend hoch gewichtet das Unternehmen die Zentrierung auf den Kunden, was bedeutet, dass das Thema Kunden auch ein Fokusbereich der Unternehmensführung ist. Um dies zu unterstreichen, werden Führungskräfte mit variablen Vergütungsmodellen auch an der Kundenzufriedenheit gemessen. Die Kundenzufriedenheit hängt massgeblich davon ab, wie die Kunden das Einkaufserlebnis bei mobilezone erleben. Hierfür setzen wir seit vielen Jahren Massnahmen über alle Kontaktpunkte hinweg um, um die Kundenzufriedenheit weiter hochzuhalten.

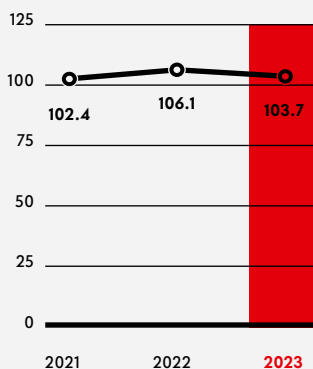
Unter Kundenbindung versteht mobilezone, das Kundenerlebnis über alle Kanäle hinweg stetig zu verbessern und so die Kundentreue zu stärken. Dies erreicht sie mit verschiedenen Massnahmen, welche kanalspezifisch entwickelt wurden und regelmässig auf ihren Erfolg hin geprüft werden.

Die Kundenbindung erfolgt aber auch über ein strategisches Customer-Relationship-Management, wobei mobilezone individuell und automatisiert mittels massgeschneiderter Angebote auf Kundenbedürfnisse eingehen kann.

Voraussetzungen für gute Kundenerlebnisse



Entwicklung der Kundenzufriedenheit



Konsolidierter Index aller Kundenzufriedenheitsbefragungen über die gesamte mobilezone Gruppe hinweg (Basisjahr 2020: 100).

Schulungen Verkaufspersonal von mobilezone Schweiz

mobilezone betreibt in der Schweiz 127 Shops in allen Sprachregionen. Kunden profitieren vom direkten Kontakt mit gut ausgebildetem Verkaufspersonal. Oberstes Ziel des Verkaufsprozesses ist es, die Kunden über ihren Erwartungen zu bedienen. Dies bedeutet, Mitarbeitende mit direktem Kundenkontakt so zu schulen, dass sie diesen Auftrag entsprechend ausführen können. Neben dem Wissen über technisch immer bessere Geräte und Zubehörartikel muss das Verkaufspersonal stets auf dem neuesten Stand in Bezug auf das breite Angebot von Mobil-, Festnetz-, TV- und Internet-Abos sowie deren Kombination mit Geräten sein.

Im Berichtsjahr lag der Schwerpunkt bei den Schulungen auf der qualitativen wie auch auf der quantitativen Entwicklung der Verkaufsmitarbeitenden sowie auf dem Thema Aftersales. Weiterhin führten auch die Gerätehersteller Trainings mit dem Verkaufspersonal von mobilezone durch, um das Wissen über Produkte zu stärken. Namentlich fanden zum Markteintritt Schulungen für das Google Pixel oder das Nothing Phone statt, aber auch Schulungen

zu bereits etablierten Brands, wie Apple oder Samsung. An den Schulungen haben im vergangenen Jahr insgesamt 180 Store Manager, Verkaufsberaterinnen und -berater sowie Verkaufslernende teilgenommen.

Ein Schwerpunkt im vergangenen Jahr im Bereich Ausbildung von Verkaufspersonal lag zudem im Ausbau des Ausbildungs-Teams. Mit der Funktion «Sales Manager Education», welche seit April 2023 besteht, wurde das Team um den Head of Sales Education erweitert. Ab 2024 wird die Betreuung in der Westschweiz weiter intensiviert, indem ein Sales Manager Education für die Romandie eingesetzt wird.

Auch im Jahr 2024 liegt der Schwerpunkt auf den drei Säulen Qualität, Quantität und Aftersales mit den genannten Schulungsthemen und dem Ausbau der Vor-Ort-Coachings durch die Sales Manager Education. 2024 werden ebenfalls Themen wie Mindset, Motivation und Anerkennung / Wertschätzung noch stärker gewichtet und neben der bisherigen Schulung bestehender Themen geschult.

Coachings und Trainings für Kundendienstmitarbeitende

Um den Kunden den bestmöglichen Service zu bieten, werden Kundendienstmitarbeitende regelmässig geschult und weiterentwickelt. Die Massnahmen zur Verbesserung des Kundenservice, welche in den vergangenen Jahren entwickelt wurden, werden weitergeführt. Ein durchgehendes Qualitätsmonitoring stellt sicher, dass Kundenfeedback dauerhaft beobachtet, evaluiert und Verbesserungspotenzial eruiert wird, um den Kundenservice weiter zu verbessern. Fehler in der Customer Journey werden systematisch erfasst, kategorisiert und in die Abteilung Kundendienst zurückgespielt sowie entsprechend aufgearbeitet.

Kundenerlebnis fördern

Um die Customer Journey weiterhin auf hohem Niveau zu verbessern, lag der Fokus im Geschäftsjahr 2023 auf der Erreichbarkeit beziehungsweise bei der Verfügbarkeit von Ressourcen bei den verschiedenen Touchpoints der Kunden mit mobilezone. Um Spitzenzeiten abdecken zu können, wird der Fokus auch im aktuellen Jahr 2024 auf dem Thema Erreichbarkeit liegen. Auch das Thema Künstliche Intelligenz (KI) hat mobilezone im vergangenen Geschäftsjahr in Bezug auf das Kundenerlebnis beschäftigt. So wird KI seit 2023 bei der Beantwortung von Kundenanfragen genutzt, beispielsweise im Bereich Storno, Widerruf von Aufträgen und Kündigung. Die Weiterentwicklung der KI wird im Geschäftsjahr 2024 weitergeführt: So wurde eine Taskforce gegründet, deren Aufgabe es ist, die Verwendung von KI im Zusammenhang mit dem Kundendienst im Markt zu beobachten, und verschiedene Lösungen zu prüfen sowie ein Konzept für mobilezone zu erarbeiten.

Bewertung und Ausblick

mobilezone erhebt nach jeder Interaktion mit einem Kunden dessen Zufriedenheit mittels verschiedener Instrumente und hat daraus den gewichteten gruppenweiten Kundenzufriedenheitsindex entwickelt. Dieser setzt sich aus verschiedenen Kennzahlen zusammen, unter anderem dem CSAT, dem NPS, Google Rezensionen sowie Bewertungen auf Trusted Shops und Trust Pilot, und hat sich seit der Einführung auf hohem Niveau positiv entwickelt. Im Geschäftsjahr 2023 hat sich der Kundenzufriedenheitsindex im Vergleich zum Vorjahr von 106.1 auf 103.7 verändert. Damit wurde das gesetzte Ziel nicht erreicht.

- ✔ Für das Geschäftsjahr 2024 setzt die mobilezone Gruppe sich das Ziel, den Score des Kundenzufriedenheitsindex auf 105 zu steigern.



Reparieren statt wegwerfen – längerer Lebenszyklus für Smartphones

Neben dem Refurbishing von Smartphones hält mobilezone auch Smartphones am Leben, die einen Schaden erlitten haben. Häufige Reparaturen, welche die Techniker in der Werkstätte in Rotkreuz durchführen, sind die Behebung von kleineren Feuchtigkeitsschäden sowie verbogene Geräte. Weiterhin werden Schäden durch Stürze oder Schläge repariert, wobei hier häufig das Gehäuse der Smartphones oder das Display kaputtgehen. Defekte Smartphone-Displays, welche von den Technikern zwecks Ersatz ausgebaut werden, übernimmt ein Partnerunternehmen, welches diese fachgerecht wiederaufbereitet. Damit wird auch den Displays ein zweites Leben geschenkt. Reparaturen werden ausschliesslich mit Originalersatzteilen ausgeführt, sodass die Herstellergarantie erhalten bleibt.

8. Smartphone-Kreislauf

Ein wachsender Teil der Kunden von mobilezone interessiert sich für ein gebrauchtes Smartphone oder möchte den Lebenszyklus des Geräts verlängern. Gründe dafür sind die immer besser werdenden Technologien. Weitere Gründe können die Initialkosten für ein Neugerät oder der Nachhaltigkeitsgedanke sein, weshalb die Kunden auch Refurbished Smartphones zum Kauf in Betracht ziehen. Aufgrund ihrer Infrastruktur in der Schweiz kann mobilezone gebrauchte Geräte zurücknehmen, wiederaufbereiten und als Gebrauchtgeräte unter eigener Marke jusit verkaufen. So kann mobilezone auch dieses Bedürfnis befriedigen.

mobilezone will im Bereich Nachhaltigkeit dort Einfluss nehmen, wo sie am meisten bewirken kann. Dies war eine der Kernerkenntnisse der Wesentlichkeitsanalyse aus dem Jahr 2020. Ein wichtiger Hebel diesbezüglich ist das Kerngeschäft des Unternehmens. Entsprechend hat mobilezone den Smartphone-Kreislauf als vierten von fünf Fokusbereichen bestimmt. Dazu gehören auch Angebote im Bereich Second Life wie Reparaturen und das Refurbishing von Smartphones. Damit leistet mobilezone einen wichtigen Beitrag zur Reduktion von Emissionen sowie des Ressourcenbedarfs. mobilezone deckt als einziges Unternehmen in der Schweiz die gesamte Wertschöpfungskette inhouse ab, vom Verkauf der Neugeräte in ihren Shops und über diverse Online-Portale über die Rücknahme in den Shops bis zur Wiederaufbereitung und zum Wiederverkauf über eigene Kanäle und die Reparatur von Geräten. Damit sorgt das Unternehmen dafür, dass der Produktlebenszyklus des wertvollen Erzeugnisses Smartphone verlängert und Ressourcen entsprechend geschont werden. Durch den Verkauf von Refurbished Smartphones konnte mobilezone rund 214 Tonnen CO₂ einsparen im Berichtsjahr, was etwa einem Drittel der gruppenweiten Emissionen in Scope 1 und Scope 2 entspricht (vgl. Abschnitt 9.3 Reduktion von Treibhausgasemissionen). Der Bereich Rücknahme in den Shops, die Wiederaufbereitung und der Wiederverkauf von gebrauchten Smartphones bezieht sich auf die Schweiz. Seit 2022 werden auch in Deutschland Refurbished Smartphones verkauft.

Dass Gebrauchtgeräte als Alternative zu neuen Geräten einen Absatz finden, beweist der stetige Anstieg der Verkaufszahlen bei jusit. Auch im deutschen Markt ist ein Anstieg der Zahlen zu verzeichnen. Hierbei gilt es der Herausforderung, genügend Geräte zurückkaufen und refurbishen zu können, mit neuen Ansätzen zu begegnen. Eine weitere Herausforderung in diesem Bereich ist das seit Jahren rückläufige Reparaturvolumen in der Schweiz: Mit dem Angebot an Refurbished Smartphones kann mobilezone die Werkstatt beziehungsweise ihre Techniker auslasten.

8.1 Verkauf von gebrauchten Smartphones

jusit.ch – Refurbished Smartphones in der Schweiz

Der Gesamtmarkt an Refurbished Smartphones ist ein Wachstumsmarkt – dies hat sich auch im vergangenen Geschäftsjahr gezeigt: Nachdem bereits 2022 das Ziel 1,75 Prozent der Anzahl von verkauften wiederaufbereiteten Smartphones im Verhältnis zu total verkauften neuen Smartphones mit 2,8 Prozent klar übertroffen wurde, konnte auch das Ziel von 3 Prozent im Jahr 2023 mit 4,3 Prozent übertroffen werden. Entsprechend sieht mobilezone in der Schweiz hier Potenzial weiterzuwachsen. Dies will sie mit qualitativ hochwertigen Refurbished-Geräten zu attraktiven Preisen erreichen.

Gründe für den Erfolg von gebrauchten wiederaufbereiteten Smartphones sind unter anderem die Suche nach einer nachhaltigen Alternative zu einem Neugerät oder der Bedarf nach einem Zweitgerät. Um den steigenden Bedarf an nachhaltigen Smartphone-Alternativen befriedigen zu können, entwickelt mobilezone das Refurbishing-Portfolio weiter. Seit Anfang des Jahres 2023 wurde das Polishing eingeführt, welches die Möglichkeit bietet, zerkratzte Displays zu polieren, dies als nachhaltige Alternative zum Austausch des Displays. Des Weiteren werden jusit-Geräte neu nicht mehr mit Kabel oder Ladegerät ausgeliefert – aus dem Gedanken heraus, dass die meisten Kunden bereits über entsprechende Kabel und Ladegeräte verfügen. Wer jedoch ein Kabel benötigt, kann den beigelegten Gutschein nutzen, mit welchem er in jedem mobilezone Shop das entsprechende Zubehör zu einem reduzierten Preis beziehen kann. Künftig prüft mobilezone in der Schweiz auch das Refurbishing von Tablets und Wearables, wie Smartwatches, um diese ins jusit Portfolio aufnehmen zu können.

Refurbished Smartphones in Deutschland

Nicht nur in der Schweiz, auch in Deutschland ist der Bedarf an gebrauchten wiederaufbereiteten Smartphones vorhanden. Seit 2022 bietet mobilezone in Deutschland gebrauchte wiederaufbereitete Smartphones von Apple an, welche im Bundling – sprich ein Gerät in Kombination mit einem Mobilfunkvertrag – angeboten werden. Die Geräte werden ausschliesslich mit Originalersatzteilen wiederaufbereitet und über das Online-Portal Sparhandy.de verkauft. Wir nutzten das Jahr 2023, um den Refurbished-Markt beziehungsweise die Bedürfnisse der Kunden in Deutschland besser zu verstehen. Inzwischen gehört der Verkauf von Gebraucht-Geräten als fixer Bestandteil zum Geschäft von mobilezone Deutschland. Gegenwärtig sind verschiedene Massnahmen geplant, um das Angebot bekannter zu machen: Dazu gehört die Ausweitung der Marketing-Massnahmen. Weiterhin wird geprüft, ob neben Apple weitere Hersteller in das Portfolio aufgenommen werden können.

Überblick Fokusbereich Smartphone-Kreislauf in der Schweiz

Fokus 2023	KPI	Massnahmen	Zielerreichung 2023	Ausblick und Ziele
Refurbished Smartphones	Anzahl verkaufter Refurbished Smartphones im Verhältnis zu total verkauften neuen Smartphones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verkauf von Refurbished Smartphones in der Schweiz ✓ Verkauf von Refurbished Smartphones in Deutschland 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mit 4,3 Prozent Refurbished Smartphones im Verhältnis zu den total verkauften Smartphones in der Schweiz konnten wir das Ziel von 3,0 Prozent aus dem Geschäftsbericht 2022 deutlich übertreffen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2024 sind 4,5 Prozent der verkauften Smartphones in der Schweiz Refurbished Smartphones. ✓ Bis 2025 sind 5,0 Prozent der verkauften Smartphones in der Schweiz Refurbished Smartphones.
	CO ₂ -Einsparungen durch Refurbished Smartphones		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mit dem Verkauf von Refurbished Smartphones konnten wir 214 Tonnen CO₂ einsparen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2024 wollen wir durch Refurbished Smartphones 250 Tonnen CO₂ einsparen.
Geräte-rücknahme und Recycling	Zurückgekaufte Smartphones im Verhältnis zu total verkauften neuen Smartphones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buyback-Programme ✓ Sensibilisierung Rücknahmeprozess von Verkaufspersonal ✓ Fachgerechte Entsorgung von Geräten 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Im Geschäftsjahr 2023 haben wir 12,4 Prozent der in der Schweiz verkauften Smartphones zurückgenommen, was das Ziel von 9,0 Prozent übertrifft. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Im Geschäftsjahr 2024 holen wir 13,0 Prozent der Smartphones zurück, die pro Jahr in der Schweiz verkauft werden.
Zentrales Reparaturangebot	Anzahl erfolgreich abgeschlossener Reparaturen im Verhältnis zum Total aller Reparaturaufträge	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reparaturen für Privat- und Geschäftskunden 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wir sind weiterhin die Nummer 1 für Smartphone-Reparaturen in der Schweiz, am Gesamtmarkt und für die Netzbetreiber. ✓ Die angestrebte Reparaturquote von 88,0 Prozent haben wir mit 85,3 Prozent knapp nicht erreicht. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wir sind weiterhin die Nummer 1 für Smartphone-Reparaturen in der Schweiz, am Gesamtmarkt und für die Netzbetreiber. ✓ Wir streben eine Reparaturquote von 85,0 Prozent an.

Der Lebenszyklus eines Smartphones



8.2 Zentrales Reparaturangebot in der Schweiz

Mit der Reparatur eines Smartphones nutzt mobilezone eine weitere Möglichkeit, damit der Lebenszyklus eines Smartphones verlängert wird und Ressourcen geschont werden können. Für die Reparaturen werden nur Originalersatzteile der Hersteller verwendet. Entsprechend bleibt die Herstellergarantie erhalten. Reparaturen werden ausschliesslich von herstellertestifizierten Technikern ausgeführt, was ebenfalls ein Qualitätsmerkmal darstellt.

Für das Jahr 2023 wurde als Ziel definiert, eine Reparaturquote von 88 Prozent zu erreichen. Mit einem Wert von 85,3 Prozent konnte das Ziel nicht erreicht werden. Das Verfehlen des Ziels hat mit der Schliessung der mobilezone Werkstätten und den Swisscom Repair Centers im Verlauf des Berichtsjahres zu tun. Aufgrund des direkten Kundenkontakts war die Reparaturquote in den Werkstätten sehr hoch. Insgesamt ist der Reparaturmarkt leicht rückläufig. Dies ist unter anderem auf die immer besser werdende Qualität der Smartphones zurückzuführen. So weisen die Geräte dank einer neuen Konstruktionsweise kaum mehr Wasserschäden auf. Gleichzeitig werden die Technologien stetig besser.

8.3 Geräterücknahme und Recycling

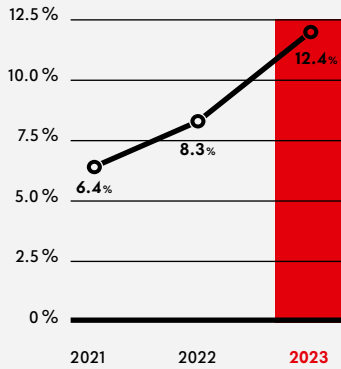
Nicht mehr benötigte Geräte können bei mobilezone zurückgegeben werden, wobei mobilezone in der Schweiz noch funktionsfähige Geräte zum Eintauschwert zurückkauft. Dies geschieht beispielsweise, wenn ein Kunde ein neues Gerät in einem Shop kauft und sein altes Gerät nicht mehr benötigt. Zudem nimmt mobilezone auch ganze Geräteflotten von Unternehmen zurück, welche beispielsweise im Rahmen des Device as a Service-Angebots eine Geräteflotte von mobilezone beziehen und die alten Geräte nicht mehr benötigen. Im vergangenen Geschäftsjahr wurde der Fokus in diesem Bereich auf die Sensibilisierung der Kunden hinsichtlich der Möglichkeit des Geräterückkaufs gelegt und entsprechend wurde das Thema in die Verkäuferschulungen aufgenommen. Auch bei den Geschäftskunden fand eine Sensibilisierung diesbezüglich statt.

Im Geschäftsjahr 2023 haben wir 12,4 Prozent der in der Schweiz verkauften Smartphones zurückgenommen, was das Ziel von 9,0 Prozent übertrifft.

Nicht mehr reparierbare beziehungsweise als Refurbished-Geräte nutzbare Geräte können ohne Kostenfolge in einem Shop abgegeben oder eingeschickt werden. Sie werden Recycling-Partnern übergeben, welche diese fachgerecht entsorgen. Defekte Smartphone Displays, welche von den Technikern zwecks Ersatz ausgebaut werden müssen, werden von Partnerunternehmen übernommen und fachgerecht wiederaufbereitet. Damit wird auch den Displays ein zweites Leben geschenkt.

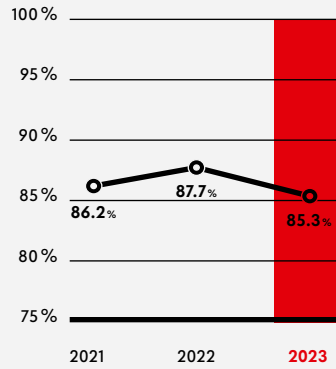
In Deutschland nimmt mobilezone aufgrund des Online-Fokus im Moment keine Geräte zwecks Refurbishing oder Recycling zurück.

Smartphone-Rückkauf



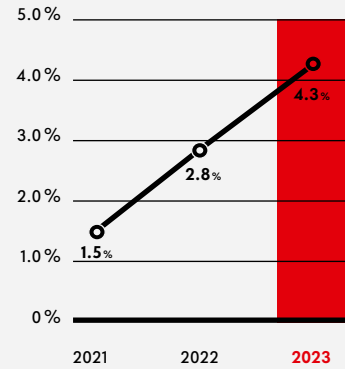
Zurückgekaufte Smartphones im Verhältnis zu total verkauften neuen Smartphones.

Erfolgreiche Reparaturen



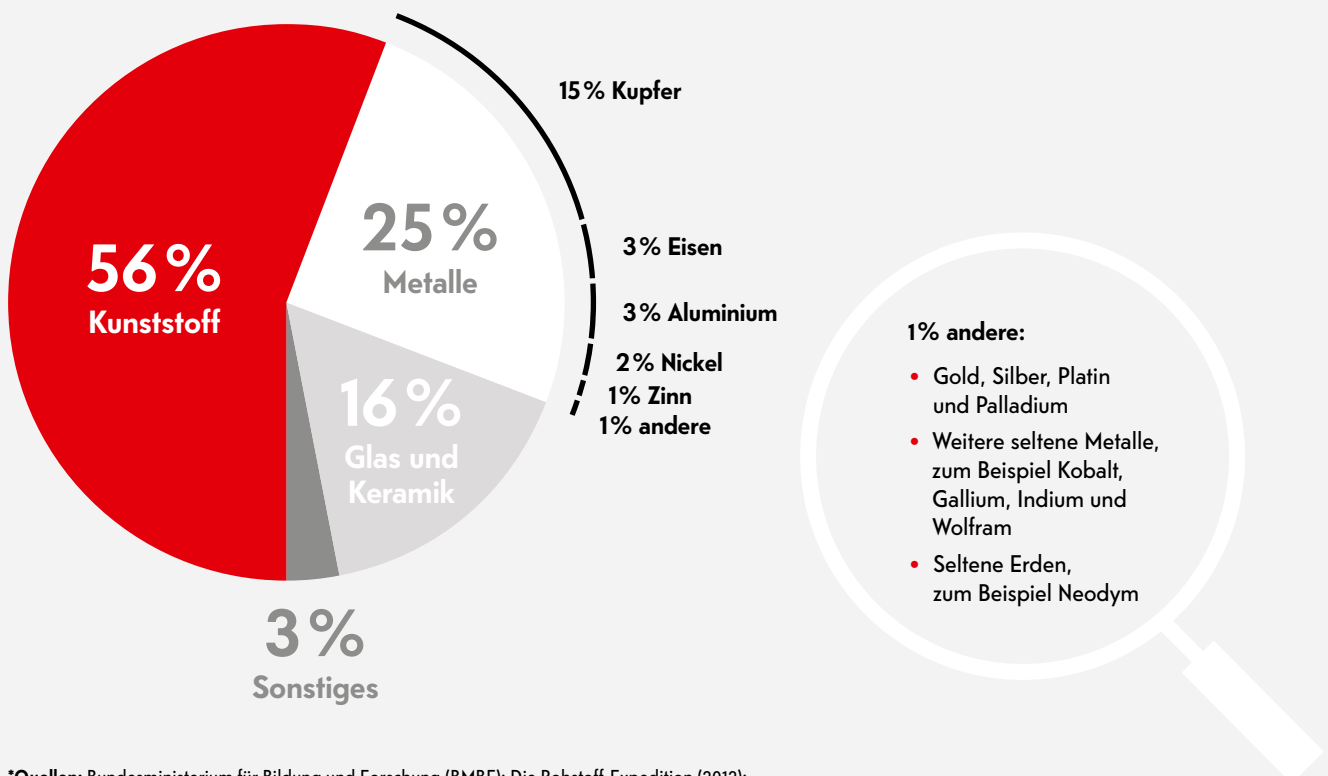
Anzahl erfolgreich abgeschlossener Reparaturen im Verhältnis zum Total aller Reparaturaufträge.

Verkaufte Refurbished Smartphones GRI 301-3



Anzahl verkaufter Refurbished Smartphones im Verhältnis zu total verkauften neuen Smartphones.

Woraus besteht ein Mobiltelefon? GRI 417-1 ii



*Quellen: Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF): Die Rohstoff-Expedition (2012); Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit (BMU): Umwelt im Unterricht (2012); EU-Kommission (2012)

9. Umwelt-Management

Es ist uns bewusst, dass wir als Unternehmen zu einem schonungsvollen Umgang mit Ressourcen beitragen müssen. Wir fokussieren uns daher auf die Reduktion des Energieverbrauchs und die Verstärkung von Initiativen zur Förderung der Kreislaufwirtschaft (siehe Smartphone-Kreislauf Seite 52).

Im Berichtsjahr wurde erstmals eine CO₂-Bilanz für die gesamte mobilezone Gruppe erstellt mit dem Ziel, Transparenz hinsichtlich der Quellen der Treibhausgasemissionen herzustellen. mobilezone verfolgt das Ziel, im Geschäftsjahr 2024 den Commitment Letter der Science Based Targets Initiative (SBTi) zu unterzeichnen. Damit verpflichten wir uns zu wissenschaftlich fundierten Klimazielen, die in Einklang stehen mit den Zielen des Pariser Klimaabkommens, und die globale Erderwärmung auf 1,5 Grad gegenüber dem vorindustriellen Niveau zu begrenzen.

Im Jahr 2023 wurde zudem ein Lieferantenkodex eingeführt, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten entlang der Lieferkette die vereinbarten Standards einhalten und zu einer nachhaltigen Lieferkette beitragen.

9.1 Nachhaltige Lieferkette GRI 308-1 und GRI 308-2

Die Lieferkette von mobilezone bezieht sich hauptsächlich auf den Kauf von Smartphones, Tablets, Wearables und entsprechendem Zubehör, wie beispielsweise Kopfhörer, sowie dessen Wiederverkauf. Weiterhin gehören der Einkauf von Dienstleistungen und Verbrauchsmaterialien sowie Transportdienstleister, Finanzinstitute, Gebäudedienstleister, wie Hauswartungen, Reinigungsunternehmen und Vermieter, oder Entsorgungs- und Recycling-Dienstleister dazu. Insgesamt arbeiten wir mit rund 1'500 Lieferanten und Partnern zusammen. Ein verpflichtender Verhaltenskodex für Lieferanten und darin enthaltene Richtlinien bilden die Grundlage für eine ethische und nachhaltige Lieferkette. Die Lieferanten bestätigen durch die Unterzeichnung des Verhaltenskodexes für Lieferanten, ihre soziale und ökologische Verantwortung entlang der Lieferkette wahrzunehmen. Der Anteil am Einkaufsvolumen derjenigen Lieferanten, die den mobilezone Lieferantenkodex oder gleichwertige Richtlinien unterzeichnet haben, beträgt im Berichtsjahr 83 Prozent.

Weitere Ausführungen zum Lieferkettenmanagement sowie die dazugehörigen Leistungsindikatoren werden unter Abschnitt 5.4 Verantwortung entlang unserer Wertschöpfungskette gemacht.

9.2 Energie-Management

mobilezone hat im Berichtsjahr erstmals eine CO₂-Bilanz erstellt (siehe Seite 58). Diese beinhaltet den CO₂-Ausstoss entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Die Berechnung der Treibhausgasemissionen basiert auf dem GHG-Protokoll entlang des Operational-Control-Ansatzes. Das GHG-Protokoll ist eine international anerkannte Standardreihe zur Bilanzierung von Treibhausgasemissionen, deren Entwicklung vom World Resources Institute (WRI) und dem World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) koordiniert wird. Das GHG-Protokoll gilt als der am weitesten verbreitete Standard zur Erstellung von Treibhausgasbilanzen und orientiert sich, ähnlich den Prinzipien ordnungsmässiger Bilanzierung im Rechnungswesen, an den Grundprinzipien der Relevanz, Vollständigkeit, Konsistenz, Transparenz und Genauigkeit. Es werden alle nach dem Kyoto-Protokoll relevanten Treibhausgase berücksichtigt, darunter Kohlenstoffdioxid (CO₂), Methan (CH₄), Lachgas (N₂O), Fluorkohlenwasserstoffe und perfluorierte Kohlenwasserstoffe (FKWs), Schwefelhexafluorid (SF₆) sowie Stickstofftrifluorid (NF₃). Die Treibhausgasemissionen werden als CO₂-Äquivalente ausgewiesen, wobei das Global Warming Potential (GWP) bezogen auf einen Zeitraum von 100 Jahren berücksichtigt wird.

Die CO₂-Bilanz zielt darauf ab, sämtliche relevante Emissionsquellen innerhalb des Unternehmens und entlang der vor- und nachgelagerten Wertschöpfungsstufen zu identifizieren und ihr Treibhausgaspotenzial zu bewerten. Dies bildet die Basis für die Entwicklung einer Klimaschutzstrategie, die Ziele, Massnahmen und Verantwortlichkeiten zur Reduzierung von Treibhausgasemissionen festlegt. In den darauffolgenden Jahren ist es uns möglich, die Bereiche prioritär zu behandeln, welche den höchsten relativen Anteil zum Gesamtausstoss beitragen und auf die wir durch geeignete Massnahmen Einfluss nehmen können.

Organisatorisch

- ✓ Die Fahrzeugflotte der mobilezone Gruppe wird nach und nach auf Elektroautos umgestellt. Im Geschäftsjahr 2023 wurden sieben Fahrzeuge mit fossilem Antrieb durch Elektroautos ersetzt. 26 Prozent der Fahrzeugflotte sind bereits Elektroautos.
- ✓ An den Standorten Urnäsch und Bochum produzieren wir mittels eigener Solaranlagen Strom. Der Standort von mobilezone business in Urnäsch verfügt über eine Solaranlage mit einer Leistung von 12 kWp (Kilowatt-Peak) oder 12'000 Watt. Auch der Standort in Bochum ist mit Solaranlagen mit einer Leistung von insgesamt 90,3 kWp ausgestattet.
- ✓ Geschäftsreisen werden so oft wie möglich durch virtuelle Meetings ersetzt.
- ✓ Der Energieverbrauch für Heizung oder Strom wird dadurch reduziert, dass die Mitarbeitenden regelmässig dahingehend sensibilisiert werden, dass Lichter gelöscht oder Computer und Laptops bei Nichtgebrauch ausgeschaltet werden.

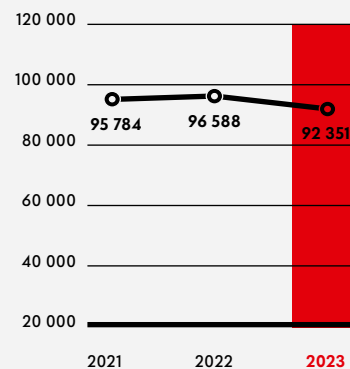
Kundenangebot

- ✓ mobilezone kauft in der Schweiz gebrauchte Smartphones über die Shops oder online zurück, lässt sie in der Werkstatt von mobilezone wieder instandsetzen und vertreibt sie anschliessend als Refurbished Smartphones online über jusit.ch oder in ausgewählten Shops unter der Marke jusit. Damit geben wir Kunden die Möglichkeit, sich aktiv an der Kreislaufwirtschaft zu beteiligen. Durch den Verkauf von Refurbished Smartphones konnten im Berichtsjahr rund 214 Tonnen CO₂ eingespart werden.
- ✓ In Deutschland bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit eines klimafreundlichen, CO₂-kompensierten Versands.
- ✓ Wir bieten nachhaltige Smartphone-Alternativen wie Fairphone, Nothing Phone und refurbished Apple iPhones an.

Transparenz

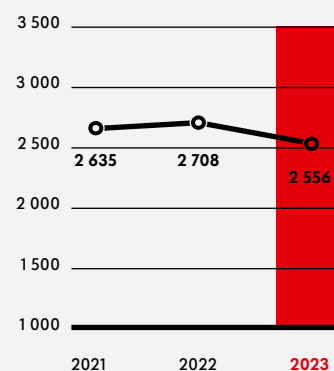
- ✓ Seit 2023 wird ein CO₂-Fussabdruck entlang der Wertschöpfungskette (Scope 1 bis 3) berechnet und offengelegt (siehe Seite 58).
- ✓ Der gruppenweite Verbrauch von Strom und Treibstoff wird offengelegt.

Treibstoffverbrauch der mobilezone Gruppe



Der Treibstoffverbrauch wird in Litern ausgewiesen.

Stromverbrauch der mobilezone Gruppe



Der Stromverbrauch wird in MWh ausgewiesen.

9.3 Reduktion von Treibhausgasemissionen

Unsere Tätigkeiten, insbesondere in der vorgelagerten Wertschöpfungskette, haben Auswirkungen auf die Umwelt, die sich unter anderem in Form von Treibhausgasemissionen zeigen. Diese Auswirkungen werden hauptsächlich durch die von uns eingekauften Güter und Dienstleistungen sowie den Transport, die Nutzung durch unsere Kunden und die abschliessende Entsorgung verursacht. Wir sind uns des ökologischen Fussabdrucks unserer Aktivitäten sowie der indirekten Auswirkungen bewusst und bemühen uns, die negativen Umweltauswirkungen bestmöglich zu vermeiden, zu minimieren und zu mildern.

Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1) und indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 2) GRI 305-1, GRI 305-2

Im Jahr 2023 beliefen sich die CO₂-Emissionen (Scope 1 und 2) auf 810 Tonnen (2022: 841 Tonnen), was einem Rückgang von 3,7 Prozent entspricht. Die Hauptquelle für CO₂-Emissionen sind Brennstoffe für die Fahrzeugflotte, eigenerzeugter und eingekaufter Strom sowie der Bezug von Fernwärme.

Sonstige indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 3) GRI 305-3

Im Jahr 2023 beliefen sich die CO₂-Emissionen (Scope 3) auf 96'492 Tonnen (2022: 99'678 Tonnen), was einem Rückgang von 3,2 Prozent entspricht. Hinsichtlich dieser indirekten Treibhausgasemissionen (Scope 3) ergeben sich die folgenden wesentlichen Kategorien:

- ✓ Eingekaufte Güter und Dienstleistungen und die daraus resultierenden CO₂-Emissionen mit 87'712 Tonnen (2022: 88'729 Tonnen), welche rund 90 Prozent der gruppenweiten Treibhausgasemissionen entspricht.
- ✓ Nutzung und Entsorgung der verkauften Güter, wie Smartphones, Wearables und Zubehör mit CO₂-Emissionen von 6'800 Tonnen (2022: 8'815 Tonnen).
- ✓ CO₂-Emissionen, welche die Mitarbeitenden zur Zurücklegung des Arbeitswegs ausstossen, von 1'107 Tonnen (2022: 1'253 Tonnen).
- ✓ Die vor- und nachgelagerte Logistik mit 355 Tonnen (2022: 319 Tonnen), Geschäftsreisen mit 253 Tonnen (2022: 242 Tonnen) und Abfall mit 100 Tonnen (Vorjahr: 141 Tonnen).

Bewertung und Ausblick GRI 201-2

mobilezone verfolgt das Ziel, im Geschäftsjahr 2024 den Commitment Letter der Science Based Targets Initiative (SBTi) zu unterzeichnen. Damit verpflichten wir uns zu wissenschaftlich fundierten Klimazielen und einer kontinuierlichen Überprüfung durch das weltweit anerkannte Netzwerk. Nach der Einreichung der eigenen Ziele folgt die Validierung durch die SBTi, die sich an aktuellen klimawissenschaftlichen Erkenntnissen orientiert. Die SBTi ist eine gemeinsame Initiative der globalen gemeinnützigen Umweltorganisation Carbon Disclosure Project (CDP), des UN Global Compact, des World Resources Institute (WRI) und des World Wide Fund for Nature (WWF). Sie wurde 2015 ins Leben gerufen, um Unternehmen dabei zu unterstützen, Emissionsreduktionsziele in Einklang mit der aktuellen Klimawissenschaft und den Zielen des Pariser Abkommens festzulegen. Die globale Erderwärmung soll auf 1,5 Grad gegenüber dem vorindustriellen Niveau begrenzt werden.

Folgende Ziele werden mit dem Projekt verfolgt:

- ✓ Identifikation und Eingrenzung der Reduktionspotenziale (kurz- und/oder langfristig)
- ✓ Vergleich verschiedener Reduktionsszenarien und Formulierung eines Reduktionsziels
- ✓ Identifikation, Bewertung und Priorisierung von Reduktionsmassnahmen im eigenen Unternehmen sowie entlang der Lieferkette zur Erreichung der Ziele (nach Absprache entlang der SBTi)
- ✓ Einbetten der Ergebnisse in die Unternehmensstrategie
- ✓ Gewinnung eines besseren Verständnisses für Risiken in Bezug auf den Klimawandel und mögliche finanzielle Auswirkungen auf mobilezone

Mit diesen Massnahmen strebt mobilezone eine Reduzierung der Treibhausgasemissionen in Scope 1 und 2 an. Zudem wird sich mobilezone über die Wertschöpfungskette hinaus für die Reduktion der weiterhin anfallenden Emissionen einsetzen, um Klimaneutralität zu erreichen. mobilezone hat auch die Scope 3 Emissionen quantifiziert, die hauptsächlich im Zusammenhang mit dem Einkauf von Handelsgütern bei Lieferanten und bei vor- und nachgelagerten Transporten durch Dritte entstehen.

Unsere wichtigsten Bestandteile in Scope 1 bis 3

Scope 1	Scope 2	Scope 3
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fahrzeugflotte ✓ Eigenerzeugter Strom 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eingekaufter Strom ✓ Fernwärme 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Einge kaufte Güter und Dienstleistungen ✓ Nutzung und Entsorgung verkaufter Produkte ✓ Arbeitsweg der Mitarbeitenden ✓ Vor- und nachgelagerte Logistik ✓ Geschäftsreisen ✓ Abfall

Treibhausgasemissionen (CO₂-Äquivalente)

	2023		2022	
	Tonnen	%	Tonnen	%
Scope 1	526	0.5	559	0.6
Fahrzeugflotte	216	0.2	301	0.3
Eigenerzeugter Strom	310	0.3	258	0.3
Scope 2	284	0.3	282	0.3
Einge kaufter Strom	272	0.3	270	0.3
Fernwärme	12	0.0	12	0.0
Scope 3	96 492	99.2	99 678	99.1
Einge kaufte Güter und Dienstleistungen	87 712	90.1	88 729	88.2
Nutzung und Entsorgung der verkauften Produkte	6 800	7.0	8 815	8.8
Arbeitsweg der Mitarbeitenden	1 107	1.1	1 253	1.2
Vor- und nachgelagerte Logistik und Verteilung	355	0.4	319	0.3
Geschäftsreisen	253	0.3	242	0.2
Abfall	100	0.1	141	0.1
Übrige	165	0.2	179	0.2
Total (Scope 1 bis 3)	97 302	100	100 519	100

Nicht-finanzielle Belange nach Art. 964b des Schweizerischen Obligationenrechts

Der vorliegende Geschäfts- und Nachhaltigkeitsbericht deckt die vom Schweizerischen Obligationenrecht (OR) vorgegebenen Anforderungen zur nicht-finanziellen Berichterstattung ab. Die beigefügte Tabelle zeigt die Verbindung zwischen den für mobilezone wesentlichen Themen und den nicht-finanziellen Belangen gemäss Art. 964b OR.

Unser nicht-finanzieller Bericht wurde gemäss den Bestimmungen von Art. 964a ff. OR erstellt. mobilezone hat gemäss Art. 964b OR erstmals für das Geschäftsjahr 2023 einen Bericht über nicht-finanzielle Belange zu erstatten. mobilezone ist dabei verpflichtet, entlang der Lieferkette Sorgfaltspflichten hinsichtlich Umwelt-, Sozial-, Arbeitnehmerbelangen, Bekämpfung von Korruption und der Einhaltung von Menschenrechten wahrzunehmen. Hinzu kommen Sorgfalts- und Berichterstattungspflichten im Zusammenhang mit Kinderarbeit und Konfliktmineralien. Diese Verpflichtung gilt erstmals für das Geschäftsjahr 2023, wobei die Unternehmen die ersten Berichte im Jahr 2024 veröffentlichen müssen. Hinsichtlich der Sorgfaltspflicht bezüglich Konfliktmineralien sind wir zu dem Schluss gekommen, dass mobilezone nicht der Pflicht zur Einhaltung der Sorgfaltspflichten und der entsprechenden Berichterstattung betreffend Konfliktmineralien nach Art. 964j bis 964l OR unterliegt. mobilezone überführt keine Zinn, Tantal, Wolfram oder Gold enthaltenden Mineralien oder Metalle in den freien Verkehr der Schweiz und bearbeitet solche auch nicht in der Schweiz. Der Inhalt des nicht-finanziellen Berichts orientiert sich an den vom Obligationenrecht festgelegten rechtlichen Anforderungen und deckt die Bereiche Umweltbelange, Sozialbelange, Arbeitnehmerbelange, Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung der Korruption ab. Die folgende Referenztabelle dient als Orientierungshilfe, an welchen Stellen des Nachhaltigkeitsberichts die Themen beschrieben sind.

Der Bericht über die nicht-finanziellen Belange nach Art. 964b OR wurde vom Verwaltungsrat der mobilezone holding ag am 6. März 2024 freigegeben und wird den Aktionärinnen und Aktionären an der Generalversammlung am 3. April 2024 zur Konsultativabstimmung vorgelegt.

Im Namen des Verwaltungsrats und der Konzernleitung.



Olaf Swantee
Verwaltungsratspräsident



Markus Bernhard
Chief Executive Officer



Martina Högger
Verantwortliche Nachhaltigkeit

Referenztable des schweizerischen Obligationenrechts (nicht-finanzielle Belange gemäss Art. 964b OR)

Gesetzliche Anforderung	Abschnitt	ab Seite
Generelle Angaben	Strategie	10
	mobilezone im Überblick	12
	Risikomanagement	33
Sozialbelange	Compliance	33
	Verantwortung entlang der Wertschöpfungskette	37
	Mitarbeitende	41
	Kunden	48
Arbeitnehmerbelange	Compliance	33
	Verantwortung entlang der Wertschöpfungskette	37
	Mitarbeitende	41
Achtung der Menschenrechte	Compliance	33
	Verantwortung entlang der Wertschöpfungskette	37
Bekämpfung von Korruption	Verhaltenskodex	35
	Ethik-Hotline	35
	Fraud Management	37
	Verantwortung entlang der Wertschöpfungskette	37
Umweltbelange	Compliance	33
	Smartphone-Kreislauf	52
	Umwelt-Management	56
Leistungsindikatoren	Unsere wichtigsten Nachhaltigkeitskennzahlen	30

GRI-Inhaltsindex

Der vorliegende Bericht ist der fünfte Nachhaltigkeitsbericht der mobilezone holding ag. Seit dem 01.01.2023 wird der Nachhaltigkeitsbericht unter Bezugnahme auf die aktuellen GRI-Standards 2021 erstellt. Der vorliegende Bericht deckt alle Geschäftsbereiche der mobilezone Gruppe in der Schweiz und in Deutschland ab.

Der Berichtszeitraum umfasst die Periode vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2023. Die Umweltkennzahlen beziehen sich auf den Zeitraum vom 1. Januar 2023 bis zum 31. Dezember 2023. Die mobilezone Gruppe informiert ihre Stakeholder jährlich über ihre Tätigkeiten und Fortschritte im Bereich Nachhaltigkeit, die Berichterstattung erfolgt jährlich im Rahmen des Geschäftsberichts. Dieser Bericht wurde unter Bezugnahme auf die GRI-Standards 2021 erstellt. Der Bericht liegt in deutscher und englischer Sprache vor. Der Nachhaltigkeitsbericht der mobilezone Gruppe wird keiner externen Prüfung unterzogen.

Ein Überblick über die ausgewählten Standards und die entsprechenden Verweise sind dem nachfolgenden GRI-Index zu entnehmen.

Kontakt für Fragen zum Nachhaltigkeitsbericht: Markus Bernhard, CEO mobilezone Gruppe, Martina Högger, Verantwortliche Nachhaltigkeit unter mobilezoneholding@mobilezone.ch.

GRI-Standard	Titel	Bemerkungen & Auslassungen	Seite
1. Die Organisation und ihre Berichterstattungspraktiken			
GRI 2	Allgemeine Angaben		
2-1	Organisationsprofil		68
2-1a	Name der Organisation		68
2-1b	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform		68
2-1c	Ort des Hauptsitzes		68
2-1d	Betriebsstätten		68
2-2	Entitäten, die in der Nachhaltigkeitsberichterstattung der Organisation berücksichtigt werden		68, 105
2-3	Berichtszeitraum, Berichtszyklus und Ansprechperson		
2-3a	Berichtszeitraum und Berichtszyklus des Nachhaltigkeitsberichts	01.01.2023 – 31.12.2023 jährlich	
2-3b	Berichtszeitraum und Berichtszyklus des Konzernberichts	01.01.2023 – 31.12.2023 jährlich	
2-3c	Veröffentlichungsdatum	08.03.2024	
2-3d	Kontaktangaben bei Fragen zum Bericht	Markus Bernhard, CEO mobilezone Gruppe, Martina Högger, Verantwortliche Nachhaltigkeit unter mobilezoneholding@mobilezone.ch	
2-4	Richtigstellung oder Neudarstellung von Informationen	Keine Änderungen	
2-5	Externe Prüfung	Der Nachhaltigkeitsbericht der mobilezone Gruppe wird keiner externen Prüfung unterzogen.	
2. Tätigkeiten und Mitarbeitende			
GRI 2	Allgemeine Angaben		
2-6	Aktivitäten, Wertschöpfungskette und andere Geschäftsbeziehungen		37
2-7	Angestellte		41
2-7a	Anzahl der Angestellten nach Geschlecht und Region		41
2-7b	Anzahl der Angestellten nach Geschlecht, Region und Arbeitsvertrag		41
2-8	Mitarbeitende, die keine Angestellten sind	Die mobilezone Gruppe beschäftigt keine externen Zeitarbeiter in signifikantem Umfang.	

3. Unternehmensführung

GRI 2	Allgemeine Angaben		
2-9	Führungsstruktur und Zusammensetzung		71
2-10	Nominierung und Auswahl des höchsten Kontrollorgans		71
2-11	Vorsitzender des höchsten Kontrollorgans		71
2-12	Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Beaufsichtigung der Bewältigung der Auswirkungen		71
2-13	Delegation der Verantwortung für das Management der Auswirkungen		74
2-14	Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Nachhaltigkeitsberichterstattung	Als integraler Bestandteil des Jahresberichts wird der Nachhaltigkeitsbericht auch dem Verwaltungsrat zur Prüfung und Genehmigung vorgelegt.	23, 32, 60
2-15	Interessenkonflikte		71
2-16	Übermittlung kritischer Anliegen		35, 37
2-17	Gesammeltes Wissen des höchsten Kontrollorgans		72
2-18	Bewertung der Leistung des höchsten Kontrollorgans		73
2-19	Vergütungspolitik		81–94
2-20	Verfahren zur Festlegung der Vergütung		81–94; 73–74
2-21	Verhältnis der Jahresgesamtvergütung	Das Verhältnis der jährlichen Gesamtentschädigung für die höchstbezahlte Person der Gruppe (CEO) zur durchschnittlichen jährlichen Gesamtentschädigung aller Mitarbeitenden (ohne die höchstbezahlte Person) im Jahr 2023 betrug 20.9 (Vorjahr: 21.8). Dies entspricht einem Rückgang von 0.9. Für die Berechnung des Verhältnisses wurden die im Vergütungsbericht 2023 (Seite 92) ausgewiesene Gesamtvergütung des CEO (TCHF 1'560 / Vorjahr TCHF 1'633) und der in der konsolidierten Erfolgsrechnung (Seite 98) ausgewiesene Gesamtpersonalaufwand (CHF 79.3 Mio. / Vorjahr: CHF 77.4 Mio.) verwendet. Der gesamte Personalaufwand der mobilezone Gruppe bestehend aus Löhnen und Gehältern, Sozialversicherungs- und Vorsorgeleistungen und übrigen Personalaufwänden wird durch den durchschnittlichen Personalbestand auf Vollzeitbasis (1'042 / Vorjahr: 1'012, siehe Kennzahlentabelle auf Seite 6) geteilt.	

4. Strategie, Richtlinien und Praktiken

GRI 2	Allgemeine Angaben		
2-22	Anwendungserklärung zur Strategie für nachhaltige Entwicklung		28–29
2-23	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen		35, 38
2-24	Einbeziehung politischer Verpflichtungen		32–40
2-25	Verfahren zur Beseitigung negativer Auswirkungen		33–35
2-26	Verfahren für die Einholung von Ratschlägen und die Meldung von Anliegen		35
2-27	Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen		32–40
2-28	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	mobilezone ist Mitglied bei SWICO, dem Wirtschaftsverband der ICT- und Online-Branche.	

5. Einbindung von Stakeholdern

GRI 2	Allgemeine Angaben		
2-29	Ansatz für die Einbindung von Anspruchsgruppen		31
2-30	Tarifverträge	Bei mobilezone arbeiten keine Mitarbeitenden, die einem Tarifvertrag unterstehen.	
Bewertung der Wesentlichkeit und Liste der wesentlichen Themen			
GRI 3	Wesentliche Themen 2021		
3-1	Verfahren zur Bestimmung wesentlicher Themen		24–27
3-2	Liste der wesentlichen Themen		27
Wirtschaft			
GRI 3	Wesentliche Themen 2021		
3-3	Management der wesentlichen Themen		2–6
GRI 201	Beschäftigung 2016		
201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert		97–122
201-2	Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen		25, 33–35
201-3	Verbindlichkeiten für leistungsorientierte Pensionspläne und sonstige Vorsorgepläne		108, 110
201-4	Finanzielle Unterstützung durch die öffentliche Hand	Im Berichtsjahr erfolgte keine Unterstützung durch die öffentliche Hand.	
Governance and Compliance			
GRI 3	Wesentliche Themen 2021		
3-3	Management der wesentlichen Themen		32–40
GRI 205	Antikorruption 2016		
205-3	Bestätigte Korruptionsfälle und ergriffene Massnahmen		35–36
GRI 206	Wettbewerbswidriges Verhalten 2016		
206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung		36
GRI 308	Umweltbewertung der Lieferanten 2016		
308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien geprüft wurden		40
GRI 408	Kinderarbeit 2016		
408-1	Kinderarbeit		40
Mitarbeitende			
GRI 3	Wesentliche Themen 2021		
3-3	Management der wesentlichen Themen		41–47
GRI 401	Beschäftigung 2016		
401-1a	Neu eingestellte Angestellte nach Altersgruppe, Geschlecht und Region		47
401-1b	Gesamtzahl und Rate der Angestelltenfluktuation nach Altersgruppe, Geschlecht und Region		42
401-3a-e	Elternzeit		45

GRI 403	Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 2016		
403-6	Krankheits- und Unfalltage		45
GRI 404	Aus- und Weiterbildung 2016		
404-1	Durchschnittliche Anzahl der Stunden für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeitenden		44
GRI 405	Diversität und Chancengleichheit 2016		
405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten		46–47
	Kunden		
GRI 3	Wesentliche Themen 2021		
3-3	Management der wesentlichen Themen		48–50
	Eigener Indikator: Kundenzufriedenheit	Freiwillige Ergänzung des GRI-Standards	
	Smartphone-Kreislauf		
GRI 3	Wesentliche Themen 2021		
3-3	Management der wesentlichen Themen		52–55
GRI 301	Materialien 2016		
301-3	Wiederverwendete Produkte und ihre Verpackungsmaterialien		55
GRI 417	Marketing und Kennzeichnung 2016		
417-1ii	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung		55
	Umwelt-Management		
GRI 3	Wesentliche Themen 2021		
3-3	Management der wesentlichen Themen		56–59
GRI 305	Emissionen 2016		
305-1	Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1)		58–59
305-2	Indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 2)		58–59
305-3	Sonstige indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 3)		58–59
GRI 308	Umweltbewertung der Lieferanten 2016		
308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden		56
308-2	Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Massnahmen		56

