

Geconsolideerd Jaarverslag

1 Bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management	3
2 Risicobeheersverslag	35
3 Interne controle	49
4 Deskundigheid van de leden van het Audit- en Toezichtscomité	52
5 Evolutie in de research & development-activiteiten.....	52
6 Andere inlichtingen	56

1 Bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management

1. Inleidende opmerkingen

Segmentatie van de rapportering van de Groep

De voor het hele jaar 2024 gehanteerde waarderingsregels en -methodes voor de Groep zijn consistent met die van de geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2023, met uitzondering dat:

- De Groep de nieuwe normen, interpretaties en herzieningen heeft toegepast die op 1 januari 2024 verplicht werden voor de Groep. Deze hebben geen invloed op de jaarrekening van de Groep.
- De Groep de segmentatie van zijn rapportering heeft gewijzigd, zoals hieronder uitgelegd.

De Proximus Groep heeft een ruim meerderheidsbelang verworven in Route Mobile (zie § 5.14), een wereldwijd bedrijf gespecialiseerd in CPaaS-diensten, genoteerd op de NSE en BSE in India. De nieuwe structuur van de Groep vereiste een hertekening van het interne besluitvormingsproces, de governance en de rapportering door het management van de Proximus Groep om op doeltreffende wijze middelen te kunnen toewijzen en de prestaties van de operationele segmenten te kunnen beoordelen.

In 2024 voerde de Proximus Groep een governancestructuur in met twee pijlers, met de oprichting van een nieuw uitvoerend comité: het 'International Management Committee' voor Proximus Global, naast het 'Domestic Management Committee', dat zich richt op de activiteiten op de thuismarkten. Dit internationaal comité werd opgericht om belangrijke beslissingen te vergemakkelijken en te zorgen voor afstemming tussen de filialen van Proximus Global: BICS, Telesign en Route Mobile. De oprichting van dit nieuwe uitvoerende International Management Committee zorgt niet alleen voor een duidelijk punt van verantwoording en coördinatie, maar ook voor een sterkere stem in de besluitvorming van de Groep voor de internationale activiteiten.

Onderliggende omzet en ebitda

De bespreking door het management van Proximus focust op de onderliggende cijfers, d.w.z. na aanpassingen.

Proximus verschaft een duidelijk beeld van de operationele drivers van de business door aanpassingen eruit te zuiveren: omzet en kosten die ongebruikelijk zijn of geen rechtstreeks verband houden met de bedrijfsactiviteiten van Proximus, en die een significante impact hadden op de variantie op jaarbasis van de omzet of de ebitda van de Proximus Groep. Daarnaast werd, als gevolg van de toepassing van boekhoudnorm IFRS 16, de definitie van 'onderliggend' aangepast om vanaf 2019 ook de lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen in de ebitda op te nemen. De gecorrigeerde omzet en ebitda worden 'onderliggend' genoemd en maken een zinvolle vergelijking op jaarbasis mogelijk.

Definities zijn te vinden in [hoofdstuk 5](#) van dit document.

(EUR miljoen)	Omzet		Ebitda	
	2023	2024	2023	2024
Gerapporteerd	6,048	6,539	1,786	1,950
Aanpassingen	-7	-110	-29	-100
Onderliggend	6,042	6,430	1,757	1,850
Aanpassingen	-7	-110	-29	-100
Lease-afschrijvingen			-84	-96
Lease-rente			-7	-10
Transformatie			14	20
Overnames, fusies en afstotingen	-6	-80	48	3
Geschillen/regelgeving		-30	-1	-17

Opmerking: 'onderliggende omzet' stemt overeen met 'totale opbrengsten', exclusief aanpassingen.

Pro-formacijfers

Als gevolg van de overname van Route Mobile en de daaruit voortvloeiende volledige consolidatie van zijn resultaten in de Proximus Groep vanaf 1 mei 2024, bevat dit jaarverslag 'pro forma 8 maanden'-cijfers voor 2023, naast de reële resultaten voor 2023. De pro-formaresultaten van 2023 gaan uit van een volledige consolidatie van Route Mobile over dezelfde periode als voor 2024, waardoor een meer zinvolle vergelijking op jaarbasis mogelijk is.

Resultatenrekening Groep - Pro forma 8 maanden

(in miljoen EUR)	FY23*	FY24	% verschil
Onderliggende			
omzet	6.331	6.430	1,6%
Kosten van omzetgerelateerde materialen en diensten	-2.418	-2.367	-2,1%
Directe marge	3.912	4.063	3,9%
% directe marge	61,8%	63,2%	1,4 p.p.
Totale bedrijfskosten vóór afschrijvingen	-2.117	-2.213	4,5%
Workforcekosten	-1.343	-1.418	5,6%
Non-workforcekosten	-774	-794	2,7%
Ebitda	1.795	1.850	3,1%
% ebitdamarge	28,4%	28,8%	0,4 p.p.
Capex (inclusief spectrum en voetbaluitzendrechten)*	1.332	1.382	3,8%
Capex (exclusief spectrum en voetbaluitzendrechten)	1.329	1.355	2,0%

* Vanaf mei 2023 zijn de cijfers inclusief de impact van de consolidatie van Route Mobile.

Resultatenrekening Proximus Global - Pro forma 8 maanden

(in miljoen EUR)	FY23*	FY24	% verschil
Onderliggende			
omzet Proximus Global (1)	1.731	1.672	-3,4%
Communications & Data (2)	1.174	1.150	-2,1%
P2P Voice & Messaging (3)	663	598	-9,9%
Eliminaties Proximus Global	-107	-75	-29,4%
Kosten van omzetgerelateerde materialen en diensten Proximus Global	-1.286	-1.204	-6,3%
Directe marge Proximus Global	445	468	5,2%
Communications & Data	328	354	8,1%
P2P Voice & Messaging	121	118	-2,3%
Eliminaties Proximus Global	-4	-4	16,5%
% directe marge Proximus Global	25,7%	28,0%	0,1 p.p.
Totale bedrijfskosten vóór afschrijvingen Proximus Global	-286	-299	4,7%
Workforcekosten	-180	-189	4,9%
Non-workforcekosten	-106	-110	4,3%
Ebitda Proximus Global	159	169	6,2%
% ebitdamarge Proximus Global	9,2%	10,1%	0,9 p.p.

(1) Verwijst naar totale opbrengsten.

(2) Communications & Data omvat CPaaS, DI, mobiliteit, cloudcommunicatie, en Internet of Things (IoT).

(3) P2P Voice & Messaging omvat spraak, capaciteit, andere legacy en P2P MMS.

* Vanaf mei 2023 zijn de cijfers inclusief de impact van de consolidatie van Route Mobile.

Afronding

Alle cijfers in dit rapport werden afgerond. De gerapporteerde varianties werden berekend op basis van de brongegevens vóór afronding, waardoor varianties ogenschijnlijk kunnen afwijken.

Kerncijfers - Overzicht over 10 jaar (op IFRS-basis)

Resultatenrekening (in miljoen EUR)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Totale omzet	6.012	5.873	5.802	5.829	5.697	5.481	5.579	5.914	6.048	6.539
Omzet-aanpassingen	17	3	24	21	11	2	1	5	7	110
Onderliggende omzet	5.994	5.871	5.778	5.807	5.686	5.479	5.578	5.909	6.042	6.430
Gerapporteerde ebitda (1)	1.646	1.733	1.772	1.794	1.676	1.922	1.828	1.826	1.786	1.950
Lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen	N/A	N/A	N/A	N/A	84	84	82	84	90	105
EBITDA-aanpassingen	-88	-63	-51	-70	-278	1	-26	-44	-62	-6
Onderliggende EBITDA (1)	1.733	1.796	1.823	1.865	1.870	1.836	1.772	1.786	1.757	1.850
Afschrijvingen	-869	-917	-963	-1.016	-1.120	-1.116	-1.183	-1.179	-1.185	-1.259
Bedrijfswinst (EBIT)	777	816	809	778	556	805	645	647	601	691
Netto financiële opbrengsten / (kosten)	-120	-101	-70	-56	-47	-48	-54	-49	-110	-159
Aandeel in het verlies van geassocieerde ondernemingen	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-10	-20	-30	-18
Winst vóór belastingen	655	715	738	721	508	756	581	578	461	513
Belastingen	-156	-167	-185	-191	-116	-174	-137	-128	-104	-57
Minderheidsbelangen	17	25	30	22	19	18	1	0	0	-9
Netto winst (aandeel van de groep)	482	523	522	508	373	564	443	450	357	447
Kasstroom (in miljoen EUR)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Kasstroom uit operationele activiteiten	1.386	1.521	1.470	1.558	1.655	1.515	1.621	1.717	1.620	1.602
Cash betaald voor Capex	-1.000	-962	-989	-1.099	-1.091	-1.089	-1.137	-1.441	-1.453	-1.474
Netto kasstroom gegenereerd uit / (besteed in) andere investeringsactiviteiten	22	0	-189	-8	12	9	-168	-20	-57	-754
Lease betalingen	N/A	N/A	N/A	N/A	-78	-82	-79	-89	-92	-101
Vrije kasstroom (2)	408	559	292	451	498	352	237	167	18	-727
Aangepaste vrije kasstroom (3)	454	559	517	501	504	354	376	181	61	58
Netto kasstroom gegenereerd uit / (besteed in) financieringsactiviteiten	-608	-764	-256	-444	-515	-363	-299	-119	398	506
Netto toename / (afname) van kas en kasequivalenten	-200	-205	36	7	-17	-13	-62	50	416	-219
Balans (in miljoen EUR)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal balans	8.283	8.117	8.527	8.671	8.978	8.779	9.233	10.541	11.153	13.327
Vaste activa	6.386	6.372	6.735	6.850	7.160	7.120	7.548	8.589	8.932	10.959
Beleggingen, kas en kasequivalenten	510	302	338	344	327	313	249	299	716	538
Eigen vermogen (aandeel van de groep)	2.801	2.819	2.857	3.005	2.856	2.903	2.978	3.307	3.300	4.310
Minderheidsbelangen	164	162	156	148	142	123	0	1	0	225
Schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoorwaarden	464	544	568	605	864	645	508	413	378	358
Netto- financiële positie (incl. Leaseschulden)	N/A	N/A	N/A	N/A	-2.492	-2.639	-3.013	-3.030	-3.429	-4.206
Netto- financiële positie (excl. leaseschulden vanaf 2019)	-1.919	-1.861	-2.088	-2.148	-2.185	-2.356	-2.740	-2.758	-3.131	-3.912
Proximus aandeel - kern cijfers	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen (4)	321.767.821	322.317.201	322.777.440	322.649.917	322.918.006	322.752.015	322.751.990	322.552.465	322.442.197	322.573.717
Winst per aandeel - op gerapporteerde resultaten (in EUR) (5)	1.50	1.62	1.62	1.58	1.16	1.75	1.37	1.40	1.11	1.39
Totale dividend per aandeel (in EUR) (6)	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.20	1.20	1.20	1.20	0.60
Gegevens over het personeel	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Personeelsbestand (aantal voltijdse equivalenten)	14.090	13.633	13.991	13.385	12.931	11.423	11.532	11.634	11.654	13.131
Gemiddeld personeelsbestand over de periode	14.040	13.781	13.179	13.161	13.007	11.544	11.445	11.529	11.650	12.629
Onderliggende omzet per werknemer (in EUR)	426.958	425.997	438.413	441.238	437.173	474.647	487.381	512.534	518.604	509.116
Totale omzet per werknemer (in EUR)	428.194	426.201	440.240	442.870	438.005	474.783	487.451	512.936	519.163	517.794
Onderliggende ebitda per werknemer (in EUR)	123.467	130.315	138.325	141.681	143.801	159.057	154.814	154.912	150.844	146.507
Totale ebitda per werknemer (in EUR)	117.251	125.743	134.483	136.342	128.856	166.467	159.721	158.394	153.326	154.395
Ratios - op gerapporteerde basis	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Renderment op Eigen Vermogen	17,2%	18,6%	18,3%	16,9%	13,1%	19,4%	14,9%	13,6%	10,8%	10,4%
Directe marge	60,5%	61,8%	62,7%	63,5%	64,6%	65,3%	64,2%	63,0%	63,7%	63,8%
Nettoschuld/EBITDA (7)	1,17	1,07	1,18	1,20	1,30	1,23	1,50	1,51	1,75	2,01
EBITDA marge	27%	30%	31%	31%	29%	35%	33%	31%	30%	30%
Ratios - op onderliggende basis	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Renderment op Eigen Vermogen	18,9%	19,4%	19,2%	18,4%	19,9%	19,5%	15,5%	14,6%	11,8%	10,0%
Directe marge	59,6%	61,8%	62,5%	63,4%	64,6%	65,3%	64,2%	63,0%	63,7%	63,2%
Nettoschuld/EBITDA (7)	1,11	1,04	1,15	1,15	1,17	1,28	1,55	1,54	1,78	2,11
EBITDA marge	29%	31%	32%	32%	33%	34%	32%	30%	29%	29%
CAPEX	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Totale CAPEX	1.002	949	1.092	1.019	1.035	1.237	1.246	1.923	1.328	1.383
Capex (zonder spectrum en voetbaluitzendrechten)	927	949	1.002	1.019	1.027	1.000	1.203	1.305	1.325	1.355

(1) Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization

(2) Kasstroom vóór financieringsactiviteiten, maar na leasebetalingen

(3) Vrije kasstroom aangepast om fusies en overnames en transactiekosten in verband met fusies en overnames uit te sluiten

(4) I.e. uitgezonderd eigen aandelen

(5) Geen verschil tussen de gewone en verwaterde winst per aandeel

(6) Boekhoudkundig standpunt (versus kasstroomstandpunt)

(7) Nettoschuld exclusief leasingschulden, definitie van Proximus, 2.9x S&P-definitie voor FY 2024

- Proximus overtrof ruimschoots zijn initiële verwachtingen voor 2024 met betrekking tot omzet en ebitda, die in februari werden bekendgemaakt.
- Het segment van de thuismarkten kende een uitstekende commerciële dynamiek.
- De onderliggende omzet op de thuismarkten steeg in 2024 met 3,4% op jaarbasis tot 4.826 miljoen EUR.
- De omzet van Proximus Global bedroeg 1.672 miljoen EUR, een daling op jaarbasis met 3,4% pro forma (een stijging met 16,0% ten opzichte van onderliggende cijfers), wat een verdere verschuiving weerspiegelt van traditionele spraak en messaging naar OTT-oplossingen.
- Effecten van de inflatie op de opex van Proximus werden deels beperkt door het meerjarige kostenefficiëntieprogramma.
- De ebitda van het segment van de thuismarkten steeg met 2,8% in vergelijking met het vorige jaar.
- De ebitda van Proximus Global steeg met 6,2% op pro-formabasis, dankzij een stijging met 8,1% van de directe marge voor Communications & Data en kostenbesparingen.
- De onderliggende groepsebitda bedroeg 1.850 miljoen EUR, een stijging met 3,1% op pro-formabasis (5,3% ten opzichte van onderliggende cijfers).
- De groepscapex voor het volledige jaar 2024 bedroeg 1.355 miljoen EUR, exclusief spectrum en voetbalrechten.
- De gecorrigeerde vrije kasstroom bedroeg 58 miljoen EUR. Inclusief de overnamekosten van Route Mobile en Fiberklaar bedroeg de gerapporteerde vrije kasstroom -727 miljoen EUR.

2. Proximus Groep

Omzet

De Proximus Groep sloot 2024 af met een totale onderliggende omzet van 6.430 miljoen EUR, een stijging met 1,6% (99 miljoen EUR) op pro-formabasis en 6,4% (388 miljoen EUR) ten opzichte van de onderliggende cijfers van het jaar voordien.

Onderliggende groepsomzet (pro forma)

€ 6.430M
+1,6% YoY

Tussen de pijlers steeg de onderliggende omzet op de thuismarkten met 3,4% op jaarbasis tot een totaal van 4.826 miljoen EUR.

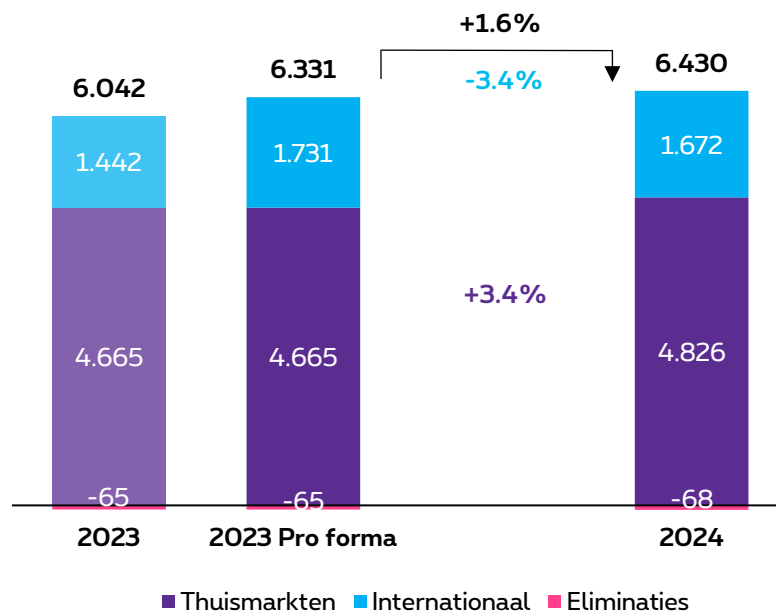
De omzet uit Residential steeg met 4,3% tot 2.500 miljoen EUR, dankzij een stijging met 5,0% van de omzet uit Customer Services. Deze groei weerspiegelt een sterke commerciële prestatie die verder werd ondersteund door de indexering van de prijzen. De convergente omzet steeg sterk, met 9,0%. Bovendien steeg de omzet uit toestellen met 9,6%.

De omzet uit Business kwam uit op 2,2% boven het niveau van 2023. De omzet uit Business Services steeg met 1,2%, dankzij een hogere omzet uit IT- (6,5%) en vaste datadiensten (3,3%), wat de daling van de omzet uit mobiele diensten (2,1%) en de aanhoudende maar matige daling van de omzet uit vaste spraak (5,8%) compenseerde. Daarnaast werd een sterke groei opgetekend voor toestellen (19,5%) en de installaties van IT-apparatuur (2,7%).

De Wholesale unit van Proximus rapporteerde in 2024 een omzet van 253 miljoen EUR, 1,8% (5 miljoen EUR) minder dan in 2023. Dit is volledig toe te schrijven aan een daling met 25 miljoen EUR van de omzet uit interconnectie, met een lage marge. De omzet uit vaste en mobiele wholesalediensten steeg sterk met 14,8% (21 miljoen EUR).

Op pro-formabasis daalde de omzet van Proximus Global met 3,4% (3,2% bij een constante wisselkoers) tot 1.672 miljoen EUR. Deze daling was voornamelijk het gevolg van tegenwind voor traditionele spraakdiensten, waarvan de marge beperkt is, en de aanhoudende verschuiving van sms- naar OTT-oplossingen voor CPaaS. Dit werd echter gedeeltelijk gecompenseerd door het succes van CPaaS-omnichanneloplossingen, mobiliteits- en IoT-diensten, die hoge marges opleveren. In vergelijking met de onderliggende cijfers van 2023 groeide Proximus Global met 16,0% als gevolg van de overname van Route Mobile in mei 2024.

Groepsomzet per segment (onderliggend, M€)



Directe marge

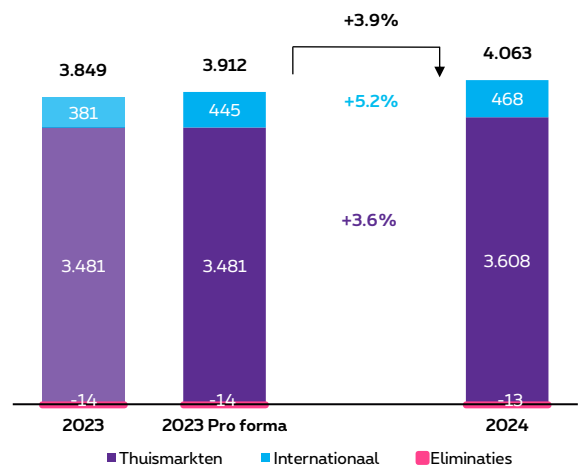
Voor het volledige jaar 2024 rapporteerde de Proximus Groep een onderliggende directe marge van 4.063 miljoen EUR, d.w.z. een stijging met 3,9% (151 miljoen EUR) ten opzichte van 2023 pro forma (5,6% of 214 miljoen EUR in vergelijking met de onderliggende cijfers van 2023). Deze groei was voor een groot deel te danken aan de sterke bijdrage van het segment van de thuismarkten, dat een stijging met 3,6% (126 miljoen EUR) van zijn directe marge rapporteerde.

Proximus Global boekte een stijging op jaarbasis met 5,2% van zijn directe marge ten opzichte van 2023 pro forma, tot een totaal van 468 miljoen EUR (5,3% bij een constante wisselkoers), gesteund door een groei met 8,1% van de directe marge voor Communications & Data.

Onderliggende directe marge van de Groep

€ 4.063M
+3,9% YoY
(pro forma)

Directe marge (onderliggend, M€)



Bedrijfskosten (opex)

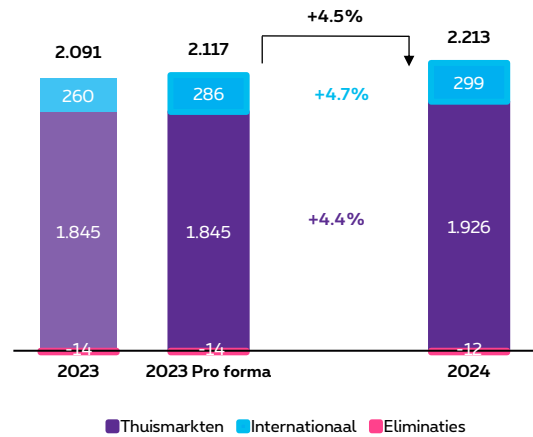
De bedrijfskosten van de Proximus Groep stegen op jaarbasis met 4,5% pro forma tot 2.213 miljoen EUR. Ten opzichte van de onderliggende cijfers van 2023 stegen de bedrijfskosten met 5,8%.

De bedrijfskosten op de thuismarkten bedroegen 1.926 miljoen EUR in 2024, een stijging met 4,4% op jaarbasis. Dit was voornamelijk het gevolg van kostenstijgingen door inflatie, waaronder de loonindexeringen op 1 december 2023 en 1 juni 2024, alsook andere inflatiegebonden effecten. Daarnaast leidden sterke commerciële prestaties tot hogere klantgerelateerde kosten. Ook de transformatiekosten lagen hoger, ten gevolge van onder meer initiatieven zoals MWingz en cloudificatie. Deze impact werd beperkt door optimalisaties die werden bereikt via het lopende kostenefficiëntieprogramma van het bedrijf.

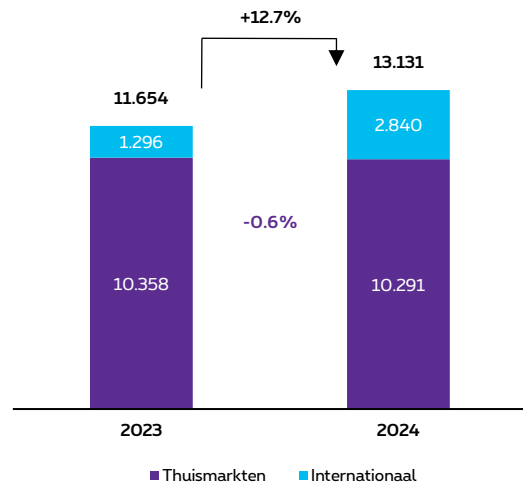
De bedrijfskosten van Proximus Global stegen op jaarbasis met 4,7% pro forma tot 299 miljoen EUR (15,1% ten opzichte van onderliggende cijfers). Deze toename is het gevolg van blootstelling aan regio's met hoge inflatie, zoals India, maar werd gedeeltelijk beperkt door initiële kostensynergieën. De evolutie van het personeel van Proximus Global weerspiegelt de integratie van 1.607 vte's van Route Mobile eind 2024.

De bedrijfskosten voor 2024 stegen tot een totaal van **€ 2.213M** voor de Proximus Groep.

Bedrijfskosten (onderliggend, M€)



Evolutie van het personeel (vte's)



Onderliggende ebitda

Onderliggende groepsebitda

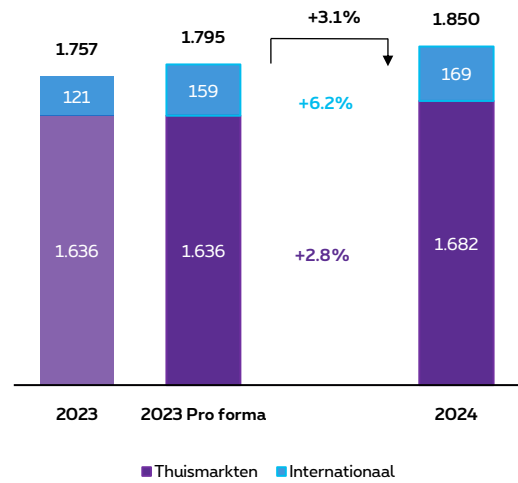
€ 1.850M
+3,1% YoY
 (pro forma)

De onderliggende groepsebitda voor 2024 kwam uit op 1.850 miljoen EUR, een stijging met 3,1% (55 miljoen EUR) op pro-formabasis vergeleken met het jaar voordien en een stijging met 5,3% ten opzichte van onderliggende cijfers. Deze toename was het gevolg van sterke bijdragen van zowel het segment van de thuismarkten als Proximus Global.

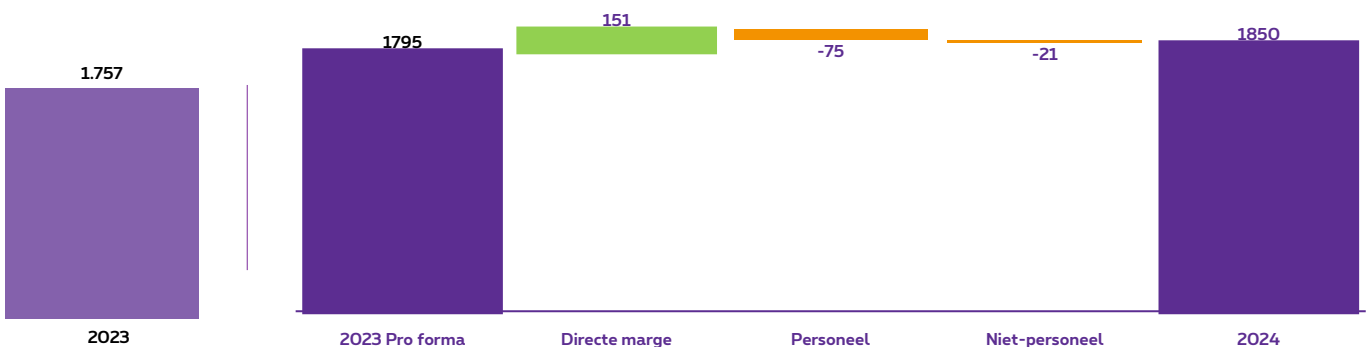
Proximus rapporteerde voor zijn activiteiten op de thuismarkten in 2024 een ebitda van 1.682 miljoen EUR, een stijging op jaarbasis met 2,8%. Dit was voornamelijk te danken aan een sterke groei van de directe marge, die de stijgende kosten grotendeels compenseerde.

De ebitda van Proximus Global bedroeg 169 miljoen EUR in 2024. Op jaarbasis is dit een stijging met 6,2% pro forma en een stijging met 39,2% ten opzichte van onderliggende cijfers.

Groepsebitda per segment (onderliggend, M€)



Evolutie van de groepsebitda (Onderliggend, M€)



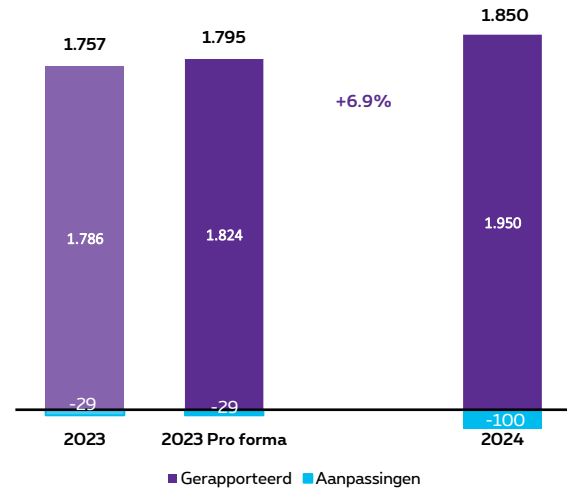
Gerapporteerde ebitda

Exclusief operationele leases en inclusief andere aanpassingen rapporteerde de Proximus Groep voor 2024 een ebitda van 1.950 miljoen EUR, een stijging van 6,9% op jaarbasis vergeleken met 1.824 miljoen EUR in 2023 pro forma. Ten opzichte van onderliggende cijfers is dit een toename met 9,2% tot 1.786 miljoen EUR.

In 2024 rapporteerde de Proximus Groep 100 miljoen EUR aan nettoaanpassingen¹, tegenover 29 miljoen EUR in 2023.

De lease-afschrijvingen en rentelasten voor 2024 lagen 15 miljoen EUR hoger op jaarbasis en bedroegen in totaal 105 miljoen EUR. (Sedert 2019 worden deze kosten ingevolge de toepassing van IFRS 16 niet meer opgenomen in de gerapporteerde ebitda.) Deze stijging werd gedeeltelijk gecompenseerd door ebitda-aanpassingen voor transformatiekosten van 20 miljoen EUR en voor kosten in het kader van fusies en overnames van 3 miljoen EUR.

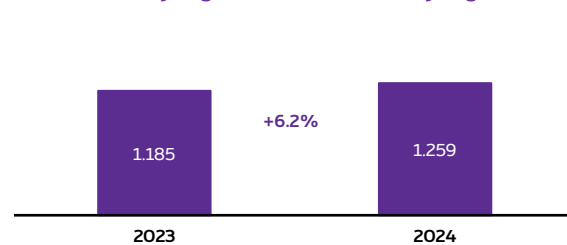
Gerapporteerde en onderliggende ebitda (M€)



Afschrijvingen

In 2024 bedroegen de totale afschrijvingen van de Groep 1.259 miljoen EUR, inclusief lease-afschrijvingen. De stijging van 74 miljoen EUR ten opzichte van 1.185 miljoen EUR in 2023 was grotendeels het gevolg van de overname van Route Mobile en de hogere afschrijvingen door de uitbreiding van de fiberdekking.

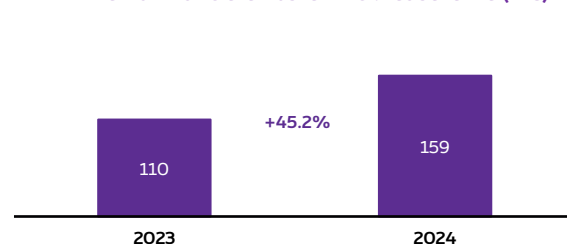
Afschrijvingen incl. lease-afschrijvingen (M€)



Netto financiële kosten

De netto financiële kosten over het volledige jaar 2024 bedroegen 159 miljoen EUR, inclusief leaserente, en lagen 50 miljoen EUR hoger dan het jaar voordien. Naast de impact van de integratie van Fiberklaar vanaf augustus 2024, was de stijging van de netto financiële kosten vooral het gevolg van de rente op langlopende leningen (obligaties uitgegeven in maart en november 2023 en maart 2024).

Netto financiële kosten incl. leaserente (M€)

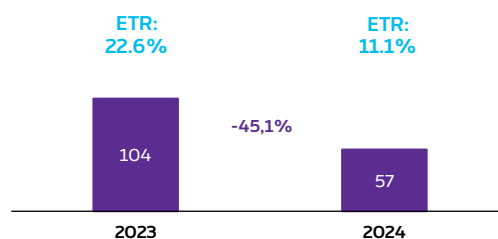


1. Details over de aanpassingen op pagina 4

Belastingen

Over 2024 bedroegen de uitgaven voor belastingen 53 miljoen EUR, wat neerkomt op een effectieve belastingvoet (EBV) van 11,1%, aanzienlijk lager dan het Belgische officiële belastingtarief van 25%. De EBV wordt positief beïnvloed door verschillende elementen met betrekking tot zowel het huidige als voorgaande jaren, waaronder de investeringsaftrek, een hogere aftrek voor innovatie-inkomsten en de herwaardering naar reële waarde van het eerder aangehouden belang in Fiberklaar.

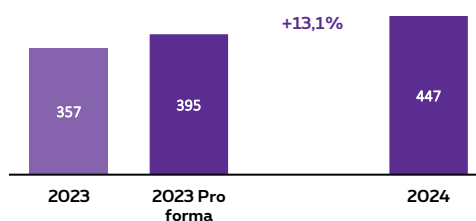
Belastingen (M€)



Nettowinst

De nettowinst van Proximus (aandeel van de Groep) steeg met 13,1 % op jaarbasis, door een hogere ebitda en een lagere effectieve belastingvoet. Ten opzichte van onderliggende cijfers steeg de nettowinst met 25,1%.

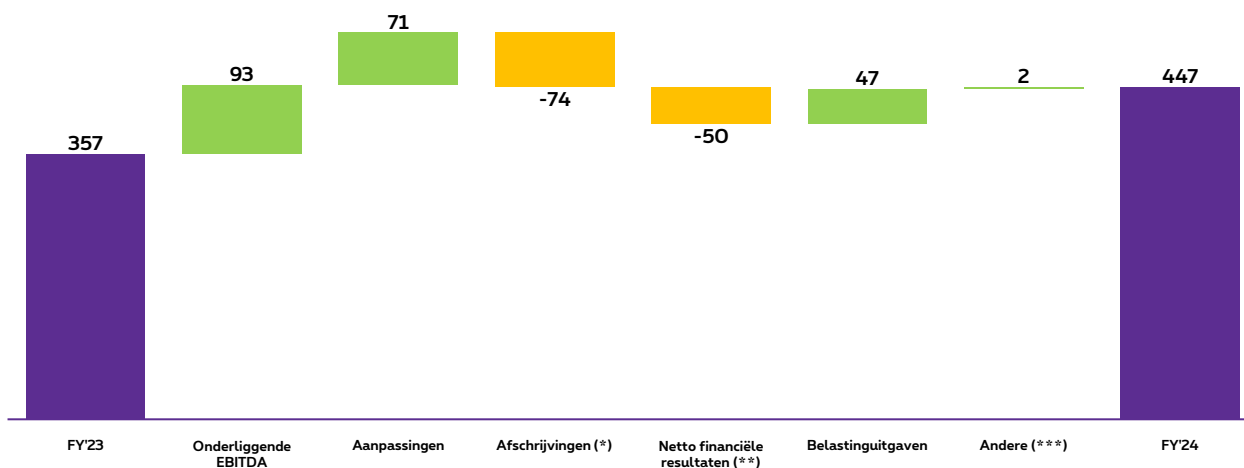
Nettowinst (aandeel van de Groep) (M€)



€ 447M

nettowinst (aandeel van de Groep)

Evolutie van de nettowinst (M€), aandeel van de Groep



(*) Exclusief afschrijvingen op leaseverplichtingen; (**) exclusief rentelasten op leaseverplichtingen; (***) omvat minderheidsbelangen en aandeel in de verliezen van geassocieerde deelnemingen en joint ventures

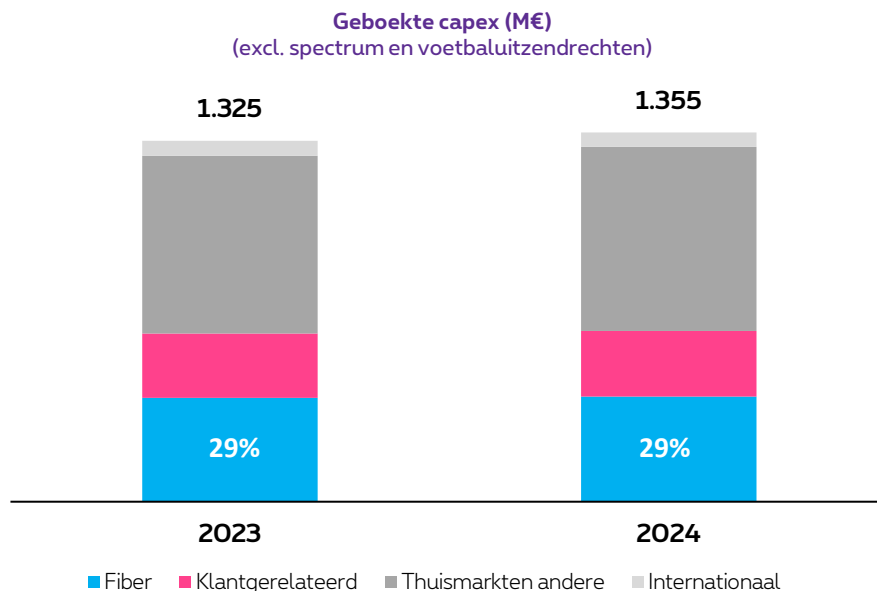
Capex

Alles bij elkaar bedraagt de capex van de Proximus Groep 1.382 miljoen EUR in 2024, inclusief spectrum en voetbaluitzendrechten, een lichte stijging ten opzichte van 1.328 miljoen EUR in 2023. Exclusief deze elementen kwam de capex uit op een totaal van 1.355 miljoen EUR, wat in lijn is met de verwachtingen van de Groep en iets hoger dan het jaar voordien. De stijging is in de eerste plaats het gevolg van de consolidatie van Fiberklaar eind Q2 2024, waarbij de fibergerelateerde capex vanaf begin Q3 2024 mee wordt opgenomen. De klantgerelateerde investeringen om fiberklanten aan te sluiten en te activeren stegen ook licht op jaarbasis.

De investeringen in fiber waren goed voor 29% van de totale capex, in lijn met 2023. Eind 2024 rolde Proximus fiber actief uit in 171 steden en gemeenten in heel België. De fibervoetafdruk vergrootte met 27% op jaarbasis, waardoor 2.224.000 gebouwen eind 2024 van fiber waren voorzien.

De consolidatie van het mobiele netwerk (RAN) werd zoals gepland voortgezet, onder leiding van de joint venture MWingz, waarbij de capex het tempo van de integratie van de mobiele sites volgde.

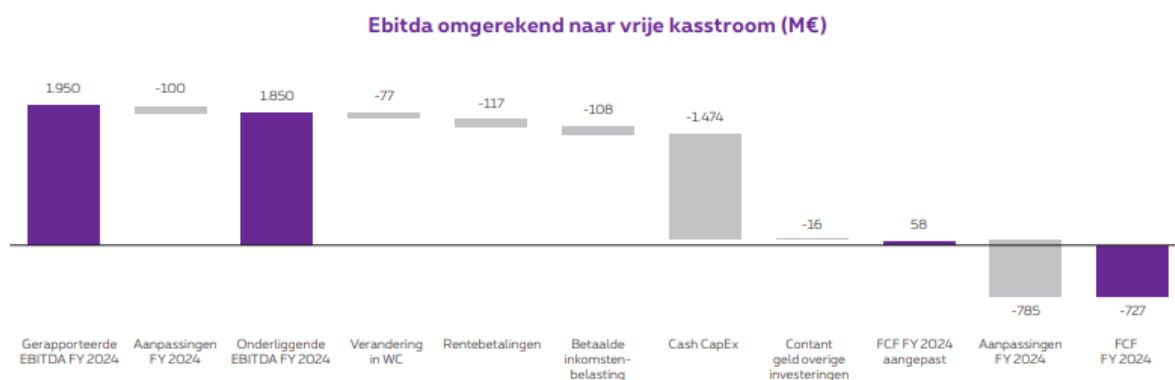
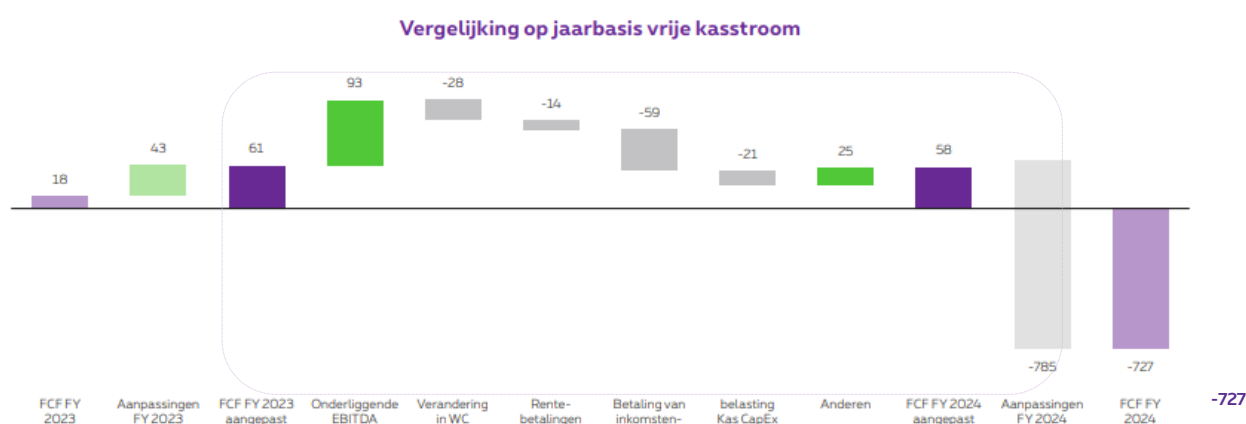
In lijn met zijn strategische prioriteiten investeerde Proximus ook aanzienlijk in digitalisering en IT om de operationele efficiëntie en de klantenervaring te verbeteren.



Vrije kasstroom

In 2024 bedroeg de gerapporteerde vrije kasstroom -727 miljoen EUR, inclusief kosten in het kader van fusies en overnames. Exclusief deze elementen bedroeg de gecorrigeerde vrije kasstroom 58 miljoen EUR, een daling op jaarbasis met -4 miljoen EUR ten opzichte van de gecorrigeerde vrije kasstroom voor 2023. De kosten in het kader van fusies en overnames hebben voornamelijk betrekking op de overname van Route Mobile en Fiberklaar. De daling van de aangepaste FCF werd voornamelijk veroorzaakt door rentelasten, hogere inkomstenbelastingbetalingen en een grotere behoefte aan werkkapitaal, die de hogere EBITDA en de lagere kapitaalinjecties ruimschoots overtroffen.

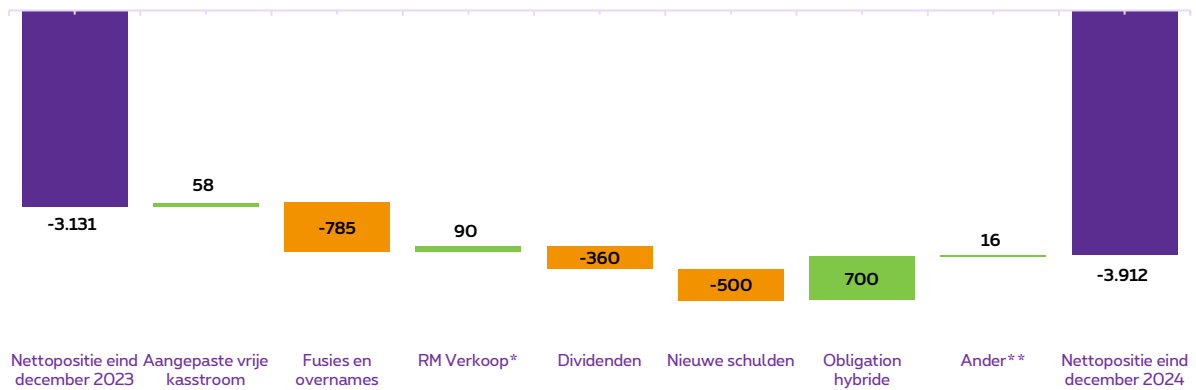
€ 58M gecorrigeerde FCF



Netto financiële positie

Eind december 2024 bedroeg de gecorrigeerde netto financiële positie van Proximus -3.912 miljoen EUR (inclusief herwaarderingen naar reële waarde), waardoor een zeer gezonde nettoschuld/ebitdaratio van 2.9x (S&P-definitie) wordt behouden.

Evolutie van de gecorrigeerde nettoschuld (excl. leaseverplichtingen) (M€)



*RM Verkoop: In september 2024 voltooit de Proximus Groep de verkoop van Route Mobile-aandelen om te voldoen aan de minimale vereiste van een openbaar bezit. Deze operaties leveren Proximus Opal een bruto-opbrengst op van ongeveer 90 miljoen EUR en resulteren in een definitief eigendom van 74,90% in Route Mobile.

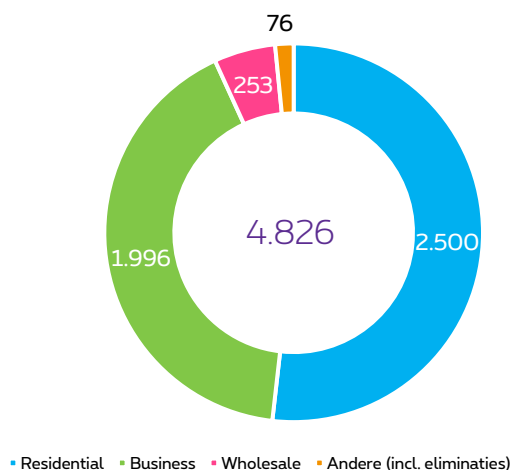
**Ander: voornamelijk herwaarderingen naar reële waarde en aflossing van leningen (incl. CF-afdekking voor nieuwe LT-lening); Verschil in eigen aandelen en nieuwe schulden (+5,5 miljoen EUR).

- Omzet op de thuismarkten van 4.826 miljoen EUR in 2024, een stijging met 3,4% tegenover 2023.
- Proximus realiseerde een sterke groei dankzij zijn complementaire merkenportfolio.
- In 2024 bedroeg de omzet van Residential 2.500 miljoen EUR, een stijging met 4,3% op jaarbasis.
- De omzet uit Business steeg tot 1.996 miljoen EUR in 2024, een groei met 2,2% tegenover 2023.
- De omzet uit Wholesale kwam in 2024 uit op 253 miljoen EUR, een daling met 1,8% op jaarbasis, die volledig toe te schrijven was aan een daling van de omzet uit interconnectie, zonder materiële impact op de marge.
- De ebitda op de thuismarkten bedroeg 1.682 miljoen EUR, een stijging op jaarbasis met 2,8%.

3. Domestic

Voor zijn activiteiten op de thuismarkten rapporteerde Proximus in 2024 een omzet van 4.826 miljoen EUR, een stijging met 3,4% (160 miljoen EUR) ten opzichte van 2023. De Residential unit vertegenwoordigde ongeveer 52% van de totale omzet op de thuismarkten, de Enterprise unit 41%, en de Wholesale unit 5%.

Door de groeiende fibervoetafdruk van Proximus, met werken in 171 steden en gemeenten, werd fiber steeds meer een verkoopargument op de markt voor zowel Residential als Business. In 2024 steeg het aantal geactiveerde fiberklanten met 167.000, een mix van Residential- en Business-klanten, inclusief nieuwe klanten en gemigreerde koperklanten, wat de totale klantenbasis voor fiber op het einde van het jaar op 564.000 bracht. Dit staat tegenover een toename met 145.000 geactiveerde fiberklanten in 2023.

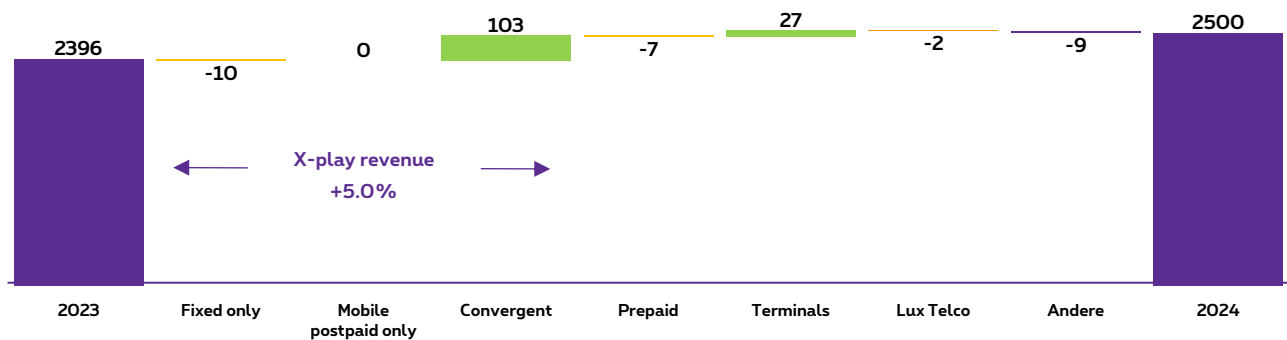


Omzet uit Residential

De omzet gegenereerd door residentiële klanten van Proximus bedroeg 2.500 miljoen EUR in 2024, een stijging met 4,3% (104 miljoen EUR) ten opzichte van 2023.

1.826.000
klanten met vast internet
+43.000 in 2024

Opbouw omzet Residential (onderliggend, M€)



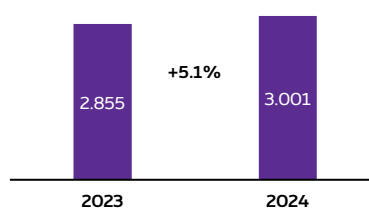
Via zijn drie complementaire merken — Proximus, Scarlet, en Mobile Vikings — die inspelen op diverse behoeften van de residentiële markt, realiseerde Proximus in 2024 een sterke groei van zijn klantenbasis voor internet en mobiele postpaid. De basis voor vaste spraak bleef gestaag afnemen als gevolg van de veranderende klantenvoorkeuren.

De convergente aanbiedingen, die vaste en mobiele diensten combineren, zorgden voor sterke prestaties, vooral dankzij het succes van de Flex-aanbiedingen van Proximus. Naast een groeiende klantenbasis voor zijn belangrijkste producten profiteerde de omzet uit Residential ook van inflatiegebonden prijsaanpassingen voor een breed gamma diensten van Proximus om de druk van de inflatie op de kostenbasis van de onderneming te milderen.

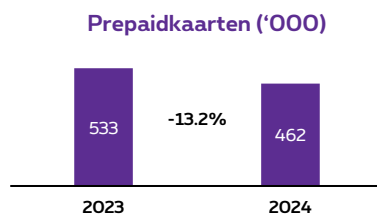
Als we inzoomen op de operationele resultaten van Residential, was 2024 bijzonder succesvol voor mobiele postpaid: het aantal mobiele postpaidkaarten nam over het jaar toe met 145.000, ondanks de toenemende concurrentie.

De mobiele groei van Proximus werd ondersteund door de complementaire aanbiedingen van zijn premiummerk Proximus, Scarlet en Mobile Vikings, die samen hebben bijgedragen tot het succes van Proximus voor mobiel. Eind december 2024 telde de mobiele postpaidbasis van Residential 3.001.000 kaarten, een stijging met 5,1% ten opzichte van eind 2023.

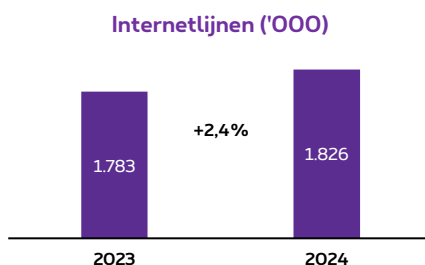
Postpaidkaarten ('000)



De prepaidbasis zette zijn inherent dalende trend voort, onder impuls van de aantrekkelijke mobiele postpaidaanbiedingen. Proximus zag de mobiele prepaidbasis in 2024 met 70.000 kaarten krimpen, wat eind december 2024 resulteerde in een totaal van 462.000 prepaidkaarten.



Sterk ondersteund door de groeiende fibervoetafdruk van Proximus, slaagde de Residential unit erin om de groei van zijn internetklantenbasis te versnellen met 43.000 klanten in een competitieve markt. Dit is een stijging met 2,4% ten opzichte van het jaar voordien. Eind 2024 telde de totale internetbasis van Residential 1.826.000 internetlijnen, een mix van klanten die op het historische kopernetwerk zitten en een groeiend aantal klanten op de nieuwe fibertechnologie.



De omzet gegenereerd door klanten die intekenen op de verschillende productlijnen van Proximus wordt omzet uit Customer Services of omzet uit X-play genoemd. Voor 2024 werd 79% van de totale omzet uit Residential, namelijk 1.973 miljoen EUR, gegenereerd door Customer Services (X-play), een stijging met 5,0% of 93 miljoen EUR ten opzichte van 2023. De globale ARPC voor 2024 bedroeg 57,6 EUR, een stijging met 3,9% ten opzichte van het jaar voordien. Dit was voornamelijk het resultaat van twee inflatiegebonden prijsaanpassingen, op 1 juli 2023 en 1 januari 2024.

In de mix liet vooral de omzet uit convergente klanten een sterke groei zien, met een stijging van 9,0% op jaarbasis tot 1.240 miljoen EUR. In 2024 breidde Proximus zijn convergente basis met 59.000 klanten uit tot een totaal van 1.172.000, een toename met 5,3% ten opzichte van 12 maanden voordien. De belangrijkste motor van de omzet uit convergentie is de sterke toename van de convergente 2-play- en 3-playklantenbasis.

Proximus breidde zijn convergente 3-playbasis met 32.000 klanten uit tot 484.000 eind 2024. Dit werd gecombineerd met een groei van 4,0% van de 3-play-ARPC tot 91,5 EUR. Dit resulteerde in een omzetgroei uit convergente 3-playklanten met 11,0% tot een totaal van 512 miljoen EUR.

Door de succesvolle lancering midden 2022 van aanbiedingen die mobiel met internet combineren, en de lagere prijs voor televisie voor bepaalde klanteneenheden, is de 2-playklantenbasis in 2024 met 57.000 klanten aangegroeid.

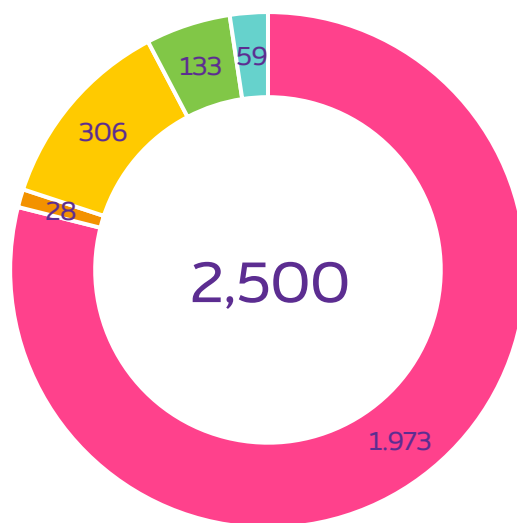
Het succes van de convergente 2- en 3-play-aanbiedingen verklaart grotendeels de aanhoudende neerwaartse trend van het aantal 4-playklanten, dat met 30.000 is gedaald tot een totale klantenbasis van 481.000.

Doordat het aantal klanten dat intekent op de convergente aanbiedingen van Proximus stijgt, is het aantal fixed-only-klanten van Proximus eind 2024 tot 819.000 gedaald. Deze klanten genereerden in 2024 een ARPC van 49,0 EUR, een stijging met 1,7 EUR ten opzichte van het jaar voordien.

Het aantal klanten met enkel een mobiel abonnement is stabiel ten opzichte van 2023. Eind 2024 had de Residential unit voor mobiele postpaid-only een klantenbasis van 881.000 klanten voor de merken Proximus, Scarlet en Mobile Vikings samen. Deze mobile-only-klanten genereerden een ARPC van 23,0 EUR, een lichte daling (met 1,1%) ten opzichte van het jaar voordien.

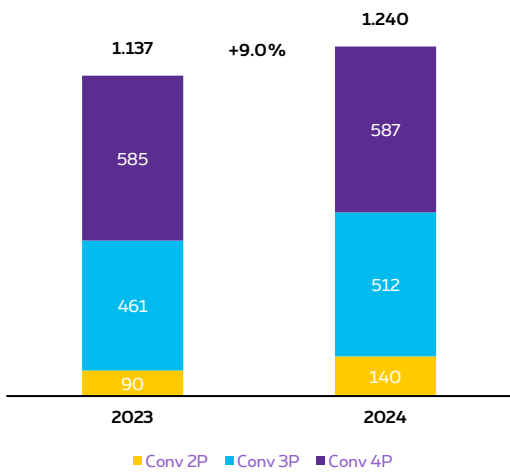
Naast de hierboven beschreven omzet uit Customer Services, omvat de omzet van de Residential unit ook omzet uit toestellen, mobiele prepaid, de telecomactiviteiten in Luxemburg en Overige opbrengsten. Voor 2024 bedroeg de totale omzet uit toestellen 306 miljoen EUR, een stijging met 9,6% ten opzichte van 2023. Door de afname van de prepaidbasis van Proximus ging de omzet uit mobiele prepaid verder achteruit, met een daling van de omzet tot 28 miljoen EUR voor 2024, ten opzichte van 35 miljoen EUR in 2023. De omzet uit telecomactiviteiten van Proximus Luxembourg daalde met 1,2% op jaarbasis (2 miljoen EUR). In 2024 boekte de Residential unit van Proximus 37 miljoen EUR aan Overige opbrengsten, een daling met 9 miljoen EUR op jaarbasis.

79% van de omzet uit Residential afkomstig van Customer Services

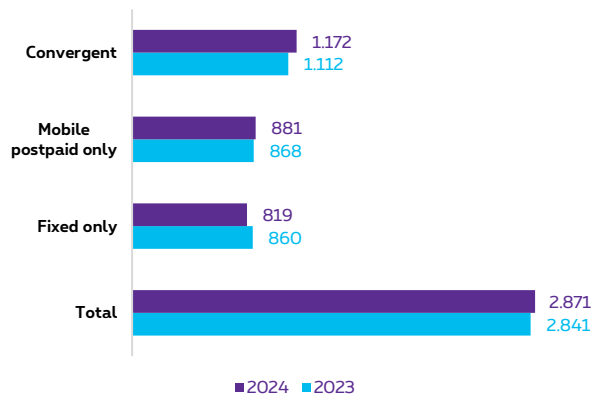


■ X-Play ■ Prepaid ■ Terminals ■ Lux. Telco ■ Andere

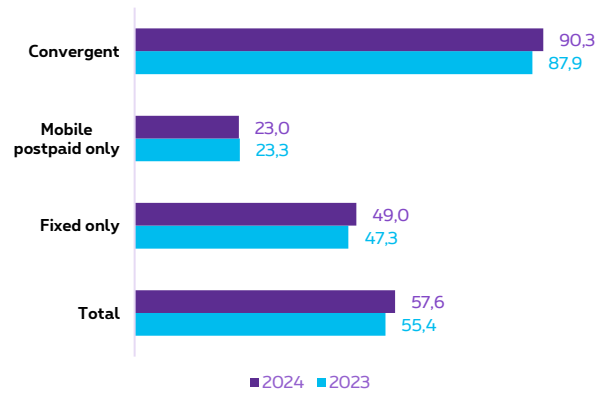
Omzet uit convergentie ('000)



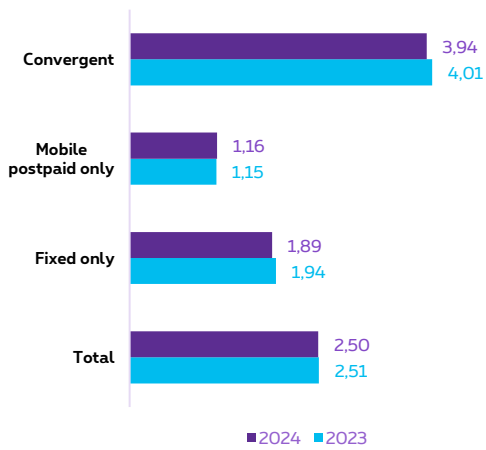
Klanten per X-play ('000)



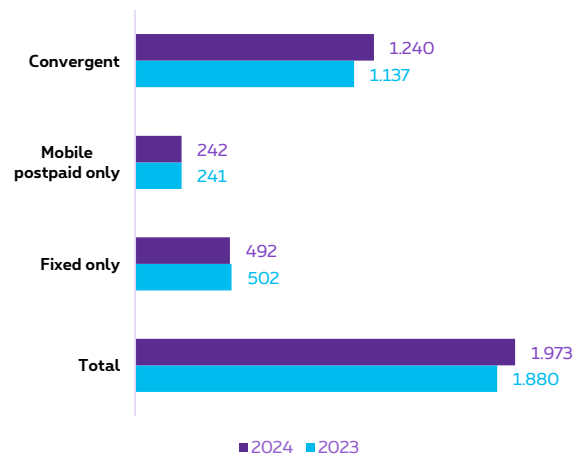
Gemiddelde omzet per klant (€)



Gemiddeld aantal RGU's per klant

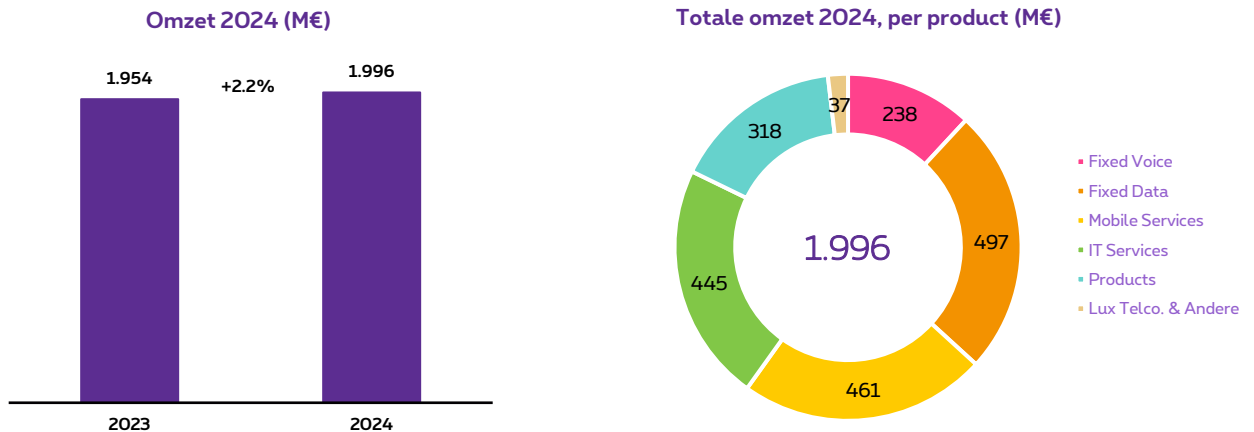


Klantenomzet (M€)



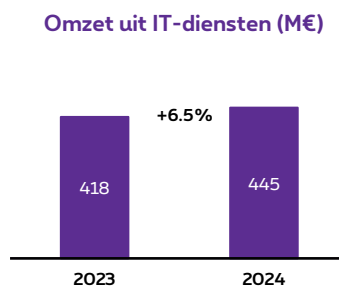
Omzet uit Business

De Business unit van Proximus genereerde een omzet van 1.996 miljoen EUR in 2024, een groei met 2,2% tegenover 2023. Deze groei werd ondersteund door een stijging van de omzet uit producten met 6,6% en een stijging van de omzet uit diensten met 1,2%. Binnen de diensten compenseerde de hogere omzet uit vaste data- en IT-diensten de daling voor mobiele diensten door de impact van het verlies van het contract met de Vlaamse overheid, en de voortdurende daling van de omzet uit vaste spraak. Voor de omzet uit producten was de groei te danken aan de sterke prestaties voor zowel toestellen als IT-apparatuur.



IT-diensten

De Business unit van Proximus kende in 2024 een sterke groei van de omzet uit IT-diensten tot 445 miljoen EUR, een stijging met 6,5% op jaarbasis. Dit resultaat is deels te danken aan het initiële succes van Proximus NXT IT, een entiteit die zich specifiek richt op het ontwerpen, ontwikkelen en leveren van IT-oplossingen op maat, om beter tegemoet te komen aan de veranderende behoeften van bedrijven, terwijl ook wordt gestreefd naar een verbetering van de marges.

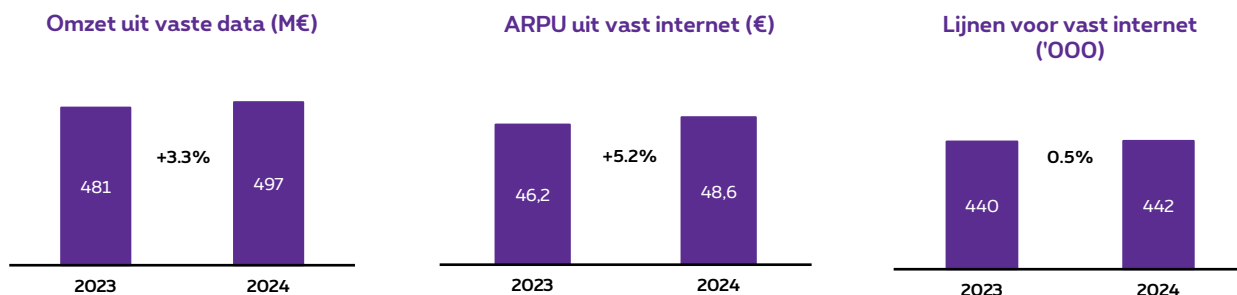


Vaste data

De omzet uit vaste datadiensten zette in 2024 zijn positieve trend verder met een stijging van 3,3% ten opzichte van het jaar voordien, tot 497 miljoen EUR.

Binnen de omzetmix voor vaste data was de omzetgroei vooral te danken aan de verdere verbetering van de omzet uit internetdiensten. Die was te verklaren door de stijging van de ARPU uit breedband tot 48,6 EUR voor 2024, een toename met 5,2% ten opzichte van het jaar voordien, vooral dankzij de prijsindexering, een verbeterde prijsdifferentiëring en een groeiend aandeel van fiber in het totale internetpark. In 2024 is de internetbasis van Business licht gestegen tot 442.000 lijnen, een aangroei met 0,5% ten opzichte van het jaar voordien.

De omzet uit dataconnectiviteit daalde licht op jaarbasis, aangezien de krimpende omzet uit traditionele diensten niet volledig werd gecompenseerd door de groei van nieuwe dataconnectiviteitsaanbiedingen, ondersteund door het groeiende point-to-point fibernetwerk van Proximus.

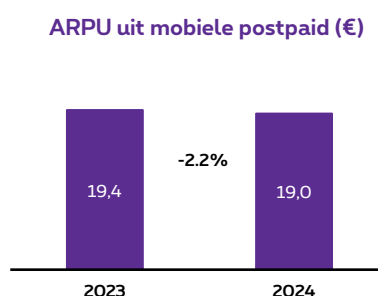
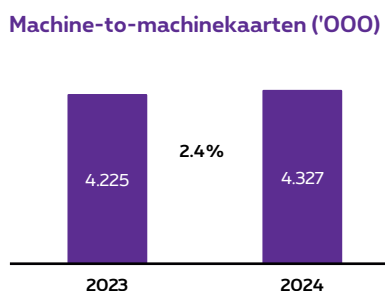
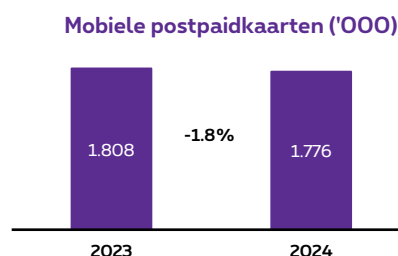
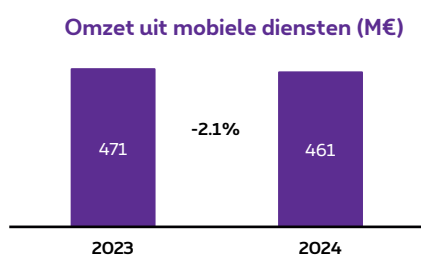


Mobiele diensten

In 2024 bedroeg de omzet uit mobiele diensten van Business 461 miljoen EUR, een daling met 2,1% op jaarbasis. Proximus behield een solide mobiele klantenbasis met 1.776.000 kaarten, een daling met 32.000 postpaidkaarten over de afgelopen twaalf maanden (1,8%). Deze daling was voornamelijk het gevolg van het verlies van het contract met de Vlaamse overheid. Bovendien kende de mobiele ARPU een lichte daling met 2,2% ten opzichte van 2023.

De Business unit breidde zijn M2M-park verder uit met 102.000 extra geactiveerde M2M-kaarten over het jaar. Eind december 2024 telde de M2M-basis van Proximus 4.327.000 kaarten, een stijging op jaarbasis met 2,4%.

Mobiele postpaidkaarten
(inclusief M2M)
+70.000



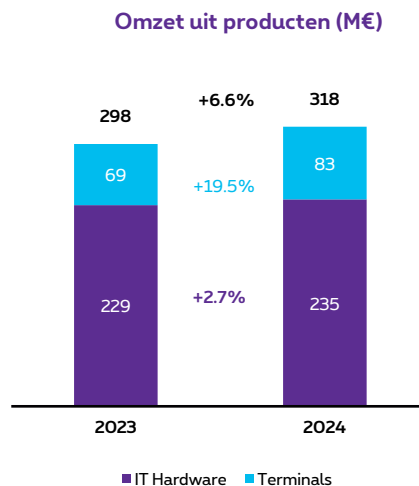
Vaste spraak

De Business unit boekte over 2024 een omzet van 238 miljoen EUR uit vaste spraak, wat neerkomt op een daling op jaarbasis met 5,8%. Deze dalende omzet werd hoofdzakelijk veroorzaakt door de verdere gestage afname van het aantal vaste spraaklijnen, met 10,2% over het jaar. Het aantal vaste spraaklijnen bij Business verminderde met 58.000 lijnen, wat resulteerde in een totale basis van 508.000 lijnen eind 2024. Deze trend weerspiegelt de verdere rationalisering door klanten van hun vastelijnaansluitingen, een lager verbruik en migraties naar VoIP-technologie. Deze effecten werden gedeeltelijk gecompenseerd door de stijging van de ARPU uit vaste spraak met 2,8%, als gevolg van inflatiegebonden prijsindexeringen, waardoor de ARPU uit vaste spraak uitkwam op 28,4 EUR.



Producten

De omzet uit producten steeg in 2024 met 6,6% op jaarbasis, een toename met 20 miljoen EUR ten opzichte van 2023. Deze groei was voornamelijk te danken aan de sterke resultaten voor toestellen, die met 19,5% stegen, en een gestage groei van de omzet uit IT-hardware, met 2,7%.

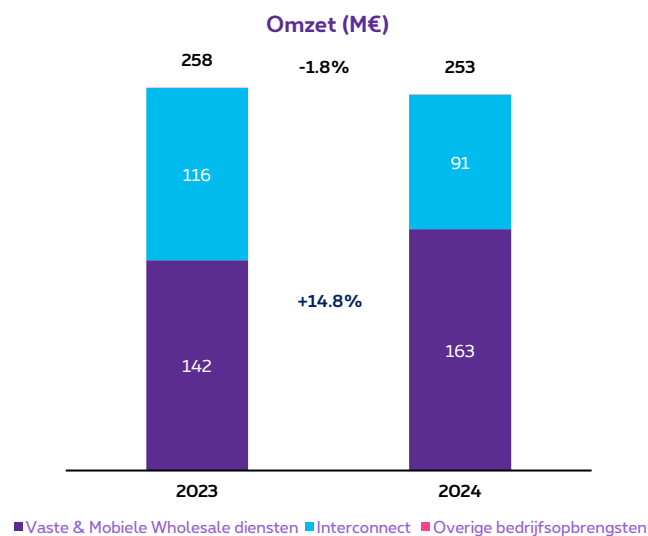


Omzet uit Wholesale

De Wholesale-activiteiten van Proximus genereerden over 2024 een omzet van 253 miljoen EUR, een daling met 1,8% (5 miljoen EUR) in vergelijking met 2023.

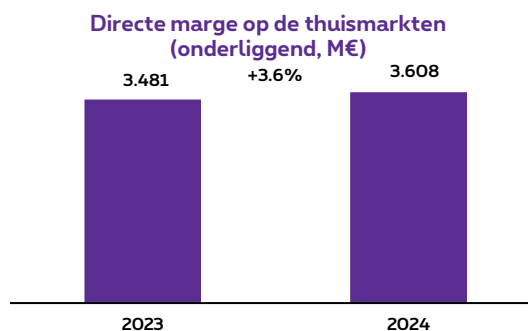
De omzetzdaling voor Wholesale was volledig toe te schrijven aan een daling met 25 miljoen EUR van de omzet uit interconnectie, zonder materieel effect op de marge. Een deel hiervan is het gevolg van de EU-verordening die de tarieven voor vaste en mobiele gespreksafgifte op 1 januari 2024 verlaagde. Het grootste deel is echter toe te schrijven aan de aanhoudende daling van het traditionele sms-verbruik, dat wordt vervangen door over-the-topapplicaties.

De omzet uit vaste en mobiele wholesalediensten steeg wel met 14,8% tot 163 miljoen EUR. Deze groei was vooral te danken aan de hogere omzet uit roaming en hogere bijdragen van diensten via MWingz en de fiber joint ventures van Proximus.



Directe marge op de thuismarkten

De activiteiten op de thuismarkten van Proximus leverden in 2024 een directe marge op van 3.608 miljoen EUR. Dit is 3,6% (126 miljoen EUR) meer dan het jaar voordien. Deze groei was te danken aan de sterke klantengroei voor de belangrijkste diensten van Proximus, waaronder internet en mobiele diensten, en werd verder ondersteund door inflatiegebonden prijsaanpassingen.



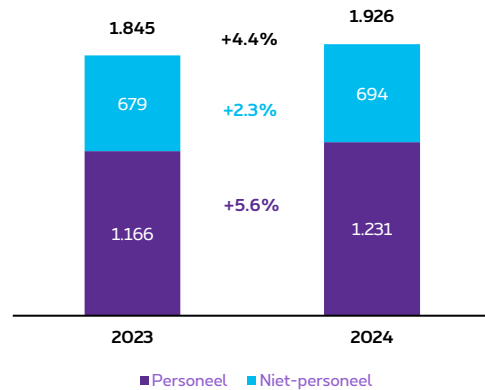
Opex op de thuismarkten

In 2024 stegen de bedrijfskosten op de thuismarkten op jaarbasis met 4,4% tot 1.926 miljoen EUR. Deze stijging was het resultaat van een aanzienlijk effect van de inflatie op de kostenbasis, hogere kosten om de klantengroei te ondersteunen — met name voor fiber — en een toename van de kosten voor de transformatieplannen. Deze stijgingen werden gedeeltelijk opgevangen door het lopende kostenefficiëntieprogramma van Proximus.

De totale personeelskosten voor het segment van de thuismarkten bedroegen 1.231 miljoen EUR, een stijging met 5,6% ten opzichte van het jaar voordien. Dit was in hoge mate te wijten aan de automatische aanpassing van de lonen aan de inflatie, waaronder twee bijkomende inflatiegebonden loonindexeringen¹ van elk 2%.

Eind 2024 telde het personeelsbestand van Proximus op de thuismarkten 10.291 vte's, een daling met 66 vte's ten opzichte van de 10.358 vte's eind 2023. Deze daling was

Bedrijfskosten op de thuismarkten (onderliggend, M€)



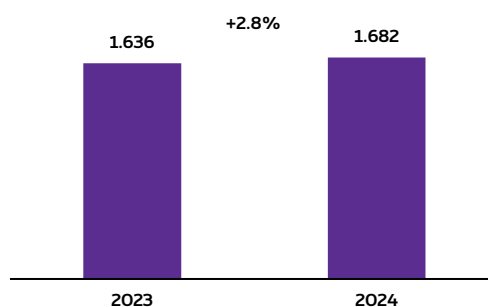
voornamelijk het gevolg van de natuurlijke uitstroom en pensioneringen, die de nieuwe aanwervingen ruim compenseerden.

De niet-personeelskosten op de thuismarkten stegen in 2024 met 2,3%, wat neerkomt op een stijging met 5 miljoen EUR op jaarbasis. Dit was voornamelijk te wijten aan de algemene effecten van de inflatie op de kosten, zoals onderhoud en huur. Bovendien stegen de klantgerelateerde kosten van Proximus op jaarbasis, in lijn met de sterke klantenaangroei van de onderneming.

Ebitda op de thuismarkten

Proximus rapporteerde voor het segment van de thuismarkten een ebitda van 1.682 miljoen EUR in 2024, een stijging met 2,8% op jaarbasis. Deze groei was te danken aan de hogere directe marge, die de hogere kosten compenseerde. De ebitdamarge op de thuismarkten als percentage van de omzet kwam uit op 34,8%, ten opzichte van 35,1% in 2023.

Ebitda op de thuismarkten (onderliggend, M€)



¹ De ambtenarenlonen in België werden automatisch aangepast aan de gestegen levensduurte op 1 december 2023 en 1 juni 2024, met telkens een verhoging van 2%.

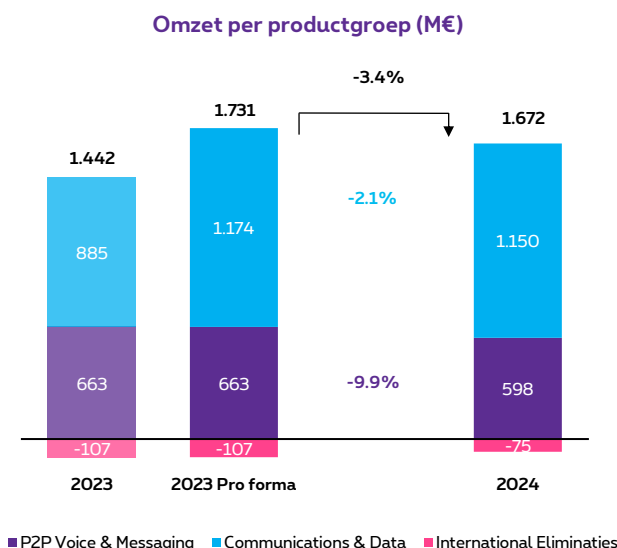
4. Proximus Global

Omzet Proximus Global

In 2024 rapporteerde Proximus Global een omzet van 1.672 miljoen EUR, een daling op jaarbasis met 3,4% pro forma (een stijging met 16,0% ten opzichte van onderliggende cijfers).

De omzet uit Communications & Data bedroeg 1.150 miljoen EUR, wat de daling op jaarbasis beperkte tot 2,1% pro forma (een stijging met 29,9% ten opzichte van onderliggende cijfers). Terwijl de sms-volumes voor CPaaS in de hele sector bleven dalen, slaagde Proximus Global erin een deel van dit verkeer op te vangen via omnichanneloplossingen, die sterk bleven groeien. Het segment liet ook een sterke groei zien in digitale identiteits-, mobiliteits- en IoT-diensten.

In een inherent achteruitgaande markt bedroeg de omzet uit P2P Voice & Messaging 598 miljoen EUR, een daling met 9,9% op jaarbasis als gevolg van lagere totale volumes.

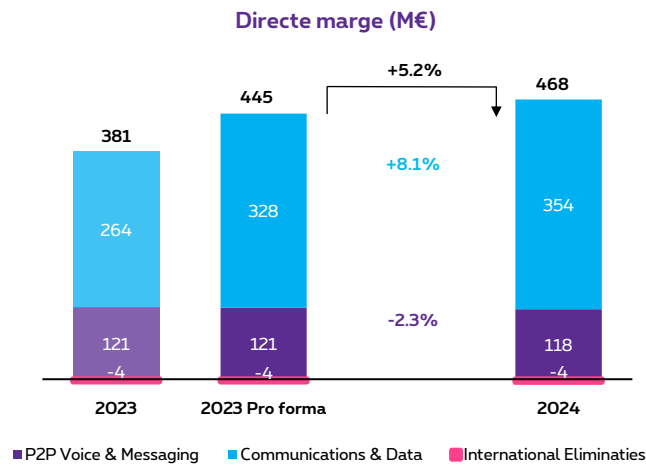


Directe marge Proximus Global

Proximus Global realiseerde een stijging van de directe marge met 5,3% bij een constante wisselkoers op pro-formabasis tot 468 miljoen EUR (een toename met 23 miljoen EUR). Inclusief wisselkoerseffecten steeg de directe marge met 5,2%. Deze sterke prestatie was te danken aan de groei van Communications & Data-diensten. Ten opzichte van onderliggende cijfers bedroeg de groei inclusief wisselkoerseffecten 22,7%.

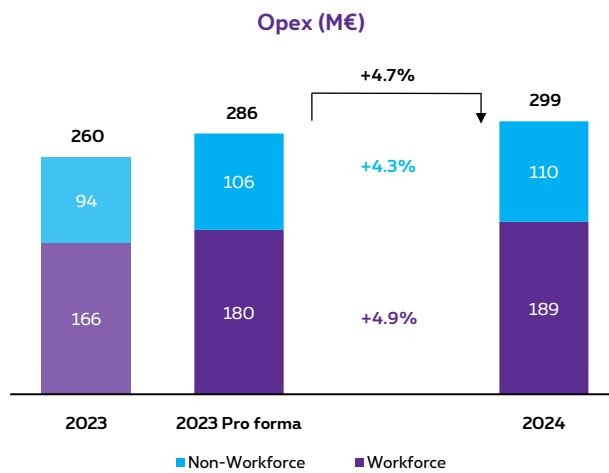
In 2024 rapporteerde Proximus Global een directe marge van 354 miljoen EUR voor Communications & Data-diensten, een stijging met 8,1% op pro-formabasis en met 34,1% ten opzichte van onderliggende cijfers. Deze sterke prestatie was te danken aan bijdragen van bijna alle productlijnen binnen Communications & Data. In de CPaaS-productgroep slaagde Proximus erin een deel van het verkeer terug te winnen dat was verschoven van CPaaS-sms, met een groei van 2,3% op pro-formabasis, naar CPaaS-omnichannel, en zo een solide groei voor zijn omnichannelaanbod te realiseren. Daarnaast lieten de digitale identiteitsdiensten sterke resultaten optekenen, met een hogere directe marge dankzij de groei van Phone ID.

In 2024 boekte Proximus Global een directe marge van 118 miljoen EUR voor P2P Voice & Messaging, een daling op jaarbasis met 2,3% pro forma. De afname was het gevolg van de verdere achteruitgang van traditionele spraakproducten, die niet volledig werd gecompenseerd door andere legacy producten en capaciteit.



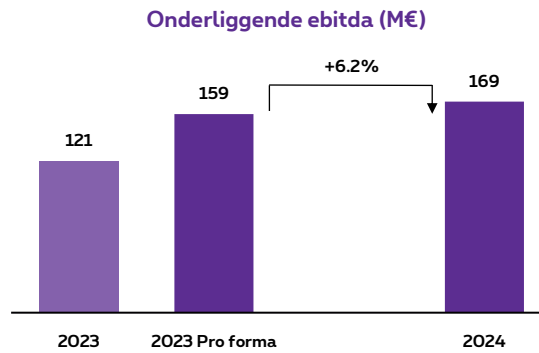
Opex Proximus Global

De opex van Proximus Global steeg op jaarbasis met 4,7% pro forma en kwam uit op 299 miljoen EUR in 2024. De stijging van de opex voor personeel werd voornamelijk veroorzaakt door blootstelling aan markten met hoge inflatie, zoals India, hoewel dit gedeeltelijk werd beperkt door kostensynergieën.



Ebitda Proximus Global

Proximus Global rapporteerde een ebitda van 169 miljoen EUR voor 2024, een stijging op jaarbasis met 6,2% pro forma en 39,2% ten opzichte van onderliggende cijfers voor 2023. Dit was te danken aan een sterke groei van de directe marge voor Communications & Data en kostensynergieën, die in de loop van het jaar hun vruchten begonnen af te werpen.



5. Definities

A2P: staat voor 'Application to Person'-berichten.

Aangepaste netto financiële positie: is de netto financiële positie uitgezonderd leaseschulden.

ARPC: gemiddelde onderliggende omzet per (residentiële) klant.

Aangepaste vrije kasstroom: vrije kasstroom aangepast om fusies en overnames en transactiekosten in verband met fusies en overnames uit te sluiten.

Totale churn voor X-play op jaarbasis: een schrapping van een klant gebeurt pas wanneer de klant al zijn plays heeft geschrapt.

ARPU: gemiddelde omzet per klant.

Business: unit die zich richt op de professionele markt, inclusief grote, middelgrote en kleine ondernemingen (inclusief ondernemingen met minder dan 10 werknemers).

Capex: dit stemt overeen met de verwerving van immateriële en materiële vaste activa, installaties en uitrustingen, exclusief rechten op gebruik van activa (leasing).

Communications & Data: een van de twee grote productgroepen binnen Proximus Global, samen met P2P Voice & Messaging. Communications & Data omvat CPaaS, DI, mobiliteit, cloudcommunicatie en Internet of Things (IoT).

Convergentieratio: convergente residentiële klanten nemen zowel vaste als mobiele diensten af bij Proximus. De convergentieratio geeft het percentage convergente klanten weer op het totale aantal klanten met multiplay.

Verkoopkosten: de kosten voor de aankoop van materialen en diensten die rechtstreeks aan de omzet zijn gelinkt.

CPaaS: Communications Platform as a Service is een cloudgebaseerd leveringsmodel waarmee organisaties realtime communicatiemogelijkheden, zoals spraak, video en messaging, kunnen toevoegen aan bedrijfsapplicaties door het inzetten van API's (Application Programming Interface).

Digital Identity: omvat DI-, Phone ID- en DI score-producten.

Directe marge: het resultaat van de verkoopkosten in mindering gebracht van de omzet, uitgedrukt als absolute waarde of als % van de omzet.

Domestic: segment gedefinieerd als de Proximus Groep exclusief BICS, Telesign en eliminaties.

Ebitda: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization; stemt overeen met de omzet verminderd met de verkoopkosten en de personeels- en niet-personeelskosten.

Aanpassingen (omzet/ebitda):

- o **De lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen in de bedrijfskosten,** met uitzondering van leaseovereenkomsten die als financiële lease worden geclassificeerd op basis van de criteria die volgens IFRS 16 op een verhuurder van toepassing zijn.
- o **Transformatie:** kosten van transformatieprogramma's voor het personeel, het effect van regelingen in het kader van plannen voor vergoedingen na uitdiensttreding met een impact op de begunstigen, of vooraf geïdentificeerde materiële (*) eenmalige projecten (zoals rebrandingkosten).
- o **Overnames, fusies en desinvesteringen:** winsten en verliezen uit de verkoop van gebouwen of geconsolideerde ondernemingen, transactiekosten in het kader van fusies en overnames, de uitgestelde aankoopprijs bij fusies en overnames en waardeverminderingen op goodwill.
- o **Geschillen/regelgeving:** materiële (*) financiële impact van geschillendossiers, boetes en strafbepalingen, en van wetswijzigingen (eenmalige impact m.b.t. voorgaande jaren).

(*) De drempel voor materialiteit wordt bereikt wanneer een individuele impact meer dan 5 miljoen EUR bedraagt. Er wordt geen drempel gebruikt voor aanpassingen in een volgend kwartaal als de drempel werd bereikt in een vorig kwartaal.

Ebit: Earnings Before Interest and Taxes; stemt overeen met de ebitda verminderd met afschrijvingen en waardeverminderingen.

Fixed Data Services (Business): totale omzet uit vaste data, bestaande uit breedband, dataconnectiviteit (inclusief Explore-oplossingen en SD-WAN) en televisie.

Fixed Voice-park: PSTN-, ISDN- en IP-lijnen. Specifiek voor Business omvat dit ook het aantal Business-trunklijnen (oplossing voor de integratie van spraak- en dataverkeer op één datanetwerk).

Fixed Voice Services (Business): totale omzet uit toegangslijnen en verkeer voor vaste spraak, alsook vaste telefoniesystemen die bij de klant zijn geïnstalleerd of vanuit de cloud worden bediend.

Vrije kasstroom: dit is de kasstroom vóór financieringsactiviteiten en na leasebetalingen (sinds 2019).

ARPU uit internet (Business): de totale onderliggende omzet uit internet, exclusief activerings- en installatievergoedingen, gedeeld door het gemiddelde aantal internetlijnen voor de betrokken periode, gedeeld door het aantal maanden in diezelfde periode.

Internetpark: ADSL-, VDSL- en fiberlijnen. Voor Residential omvat dit ook Scarlet en Mobile Vikings.

Omzet uit IT-diensten (Business): Information Technology (IT) Services, waaronder Managed, Integration en Consultative Services, die gebruikers in staat stellen informatie te raadplegen, op te slaan, door te geven en te bewerken, met behulp van unified communications, computers, alsook de nodige bedrijfssoftware, middleware, opslag en audiovisuele systemen. De IT-oplossingen van Proximus omvatten, maar zijn niet beperkt tot, Security-, Cloud-, Smart Network-, Advanced Workplace- en Smart Mobility-oplossingen. Deze omzet omvat ook de recurrente verkoop van apparatuur ter ondersteuning van deze diensten.

Omzet uit IT-producten (Business): omzet uit eenmalige IT-producten (boxen, hardware) of eenmalige licenties, met eigendomsoverdracht naar de klant.

Luxemburg Telco: inclusief vaste en mobiele diensten, toestellen en overige.

M2M: machine-to-machine-kaarten.

ARPU uit Mobile (Business): de maandelijkse ARPU verwijst naar de totale omzet uit mobiele diensten (excl. M2M- en netwerkdiensten), gedeeld door het gemiddelde aantal actieve kaarten voor die periode, gedeeld door het aantal maanden van diezelfde periode.

Mobile kaarten: verwijst naar actieve spraak- en datakaarten, uitgezonderd gratis datakaarten. Postpaidklanten die een maandabonnement betalen, zijn standaard actief. Prepaidklanten worden als actief beschouwd als ze de voorbije drie maanden ten minste één oproep hebben tot stand gebracht of ontvangen en/of ten minste één sms hebben verstuurd of ontvangen. Een M2M-kaart wordt als actief beschouwd als de voorbije maand ten minste één dataverbinding tot stand werd gebracht.

Mobile-only (Residential): verwijst naar mobiele postpaid waarbij geen andere recurrente abonnementen worden genomen. Mobile prepaid valt niet onder de omzet uit Customer Services, maar wordt afzonderlijk gerapporteerd.

Omzet uit mobiele diensten (Business): totale omzet uit mobiele diensten, waaronder traditionele mobiele diensten, die gebruikmaken van de mobiele netwerkconnectiviteit, alsook IoT (inclusief M2M) en Next Generation Communication (inclusief netwerkdiensten en nieuwe innovatieve oplossingen).

Multiplayklant: twee of meer plays, niet noodzakelijk in een pack.

Netto financiële positie: verwijst naar het nettobedrag van de beleggingen, geldmiddelen en kasequivalenten, verminderd met alle rentedragende financiële schulden en bijbehorende derivaten, met inbegrip van de herwaardering naar de reële waarde, en leaseschulden. De netto financiële positie omvat niet de 'andere kortlopende en langlopende rentedragende schulden'.

Netwerkdiensten (Business): richt zich op het optimaliseren van de interactie tussen Enterprise-klanten en hun stakeholders, waarvoor de omzet losstaat van het aantal postpaidkaarten.

Niet-personeelskosten: alle bedrijfskosten, exclusief personeelskosten, en exclusief afschrijvingen en waardeverminderingen.

Overige bedrijfsopbrengsten: dit verwijst naar opbrengsten afkomstig van, bijvoorbeeld, terugbetalingen wegens schade, personeel, verzekeringen, opbrengsten uit verkoop, enz.

P2P Voice & Messaging: een van de twee grote productgroepen binnen Proximus Global, samen met Communications & Data. P2P Voice & Messaging omvat spraak, capaciteit, andere legacy en P2P MMS.

Play: een abonnement op hetzij vaste spraak, vast internet, dTV of mobiele postpaid (betalende mobiele kaarten). Een 4-playklant tekent in op deze vier diensten.

Proximus Global: omvat de internationale filialen van de Proximus Groep: Route Mobile, BICS en Telesign.

Gerapporteerde omzet: komt overeen met de TOTALE opbrengsten.

Residential: unit die zich richt op de residentiële markt, inclusief de Customer Operations-unit.

Revenue-Generating Unit (RGU): een klant met vast internet en 2 mobiele postpaidkaarten wordt bijvoorbeeld beschouwd als een 2-playklant met 3 RGU's.

Toestellen: komt overeen met de toestellen voor vaste spraak, data, mobiele toepassingen en bijbehorende accessoires. Dit is exclusief PABX'en, IT-producten en CPE voor televisie.

Onderliggend: verwijst naar de omzet en ebitda (totale winst en bedrijfswinst vóór afschrijvingen) gecorrigeerd voor de ebitda-aanpassingen om de lopende bedrijfsprestaties goed te kunnen evalueren.

Wholesale: unit die zich richt op de telecom-wholesalemarkt, met inbegrip van andere telecomoperatoren (waaronder MVNO's) en ISP's.

Vaste en mobiele wholesalediensten: omvatten alle oplossingen die Proximus aan andere operatoren levert. Deze diensten omvatten vaste internet- en dataconnectiviteitsdiensten, vaste telefoniediensten en mobiele (incl. MVNO en roaming) diensten (excl. interconnectie).

Wholesale-interconnectie: is het proces waarbij een netwerk van een operator wordt verbonden met een netwerk van een andere operator. Hierdoor kunnen de klanten van een operator communiceren met de klanten van een andere operator. Interconnectie omvat vaste spraak-, mobiele spraak- en mobiele sms/mms-diensten.

Personeelskosten: kosten die betrekking hebben op de eigen medewerkers (interne personeelskosten en pensioenen), alsook op de externe medewerkers.

X-play: het totaal van singleplay (1-play) en multiplay (2-play + 3-play + 4-play).

2 Risicobeheersverslag

Elke activiteit van de Proximus Groep is blootgesteld aan verschillende risico's die een impact kunnen hebben op de financiële prestaties van de Groep. Proximus heeft een methodologie voor risicobeheer ingevoerd die de ISO 31000-richtlijnen voor risicobeheer volgt. Het risicobeheersysteem van Proximus heeft als doel risico's en opportuniteiten in verschillende domeinen te identificeren en te evalueren, en wanneer mogelijk ze te beheren of te mitigeren tot een aanvaardbaar niveau van restrisico om de activa van de Groep te vrijwaren en zijn financiële slagkracht en reputatie te beschermen.

De doelstellingen en het beleid inzake financieel risicobeheer worden beschreven in toelichting 32 van de geconsolideerde jaarrekening, die te vinden is op de website van Proximus. De risico's in verband met belangrijke lopende vorderingen en rechtsprocedures worden beschreven in toelichting 34 van de geconsolideerde jaarrekening.

De ondernemingsrisico's, de operationele risico's en de risico's m.b.t. rapportering worden hieronder in detail beschreven. Dit is echter geen exhaustieve analyse van alle potentiële risico's waarmee Proximus geconfronteerd kan worden.

Duurzaamheidsrisico's en de impact die ze kunnen hebben op mensen, de samenleving en het milieu, worden gerapporteerd in de Duurzaamheidsverklaring: 'Dubbele materialiteitsbeoordeling'.

2.1 Bedrijfsrisico's

Het Enterprise Risk Management (ERM) van de Proximus Groep vormt een gestructureerd kader voor het identificeren, evalueren van, reageren op en rapporteren van strategische en bedrijfsrisico's. Deze risico's betreffen potentieel ongunstige gebeurtenissen of omstandigheden die een aanzienlijke impact kunnen hebben op het bereiken van de strategische doelstellingen van Proximus.

Het ERM is geïntegreerd in de jaarlijkse strategische planningscyclus van Proximus. Om de twee jaar wordt een identificatie- en prioriteringsproces uitgevoerd. Dit proces volgt een bottom-up aanpak en omvat grondige deskresearch, diepgaande interviews en enquêtes bij het management en vakexperten. Alle relevante risico's en opportuniteiten worden geprioriteerd op basis van potentiële impact en waarschijnlijkheid, rekening houdend met kwantitatieve en/of kwalitatieve aspecten.

Elk lid van de Proximus Leadership Squad (PLS) is eigenaar van een subset van geprioriteerde risico's en identificeert de belangrijkste interne stakeholders die verantwoordelijk zijn voor de opvolgmaatregelen.

De prioritering en behandeling van de risico's wordt minimaal één keer per jaar herzien, of telkens wanneer de context verandert. Het ERM-rapport, dat een overzicht geeft van de belangrijkste risico's en hun respectieve behandelingsplannen, wordt besproken en gevalideerd door de PLS (meer informatie hierover is te vinden in de 'Verklaring van deugdelijk bestuur'). Vervolgens worden de belangrijkste bevindingen en resultaten onderzocht door de Raad van Bestuur.

Van de risico's die bij de laatste ERM-oefening werden geïdentificeerd, kregen de volgende **risicocategorieën** prioriteit:

- inkomsten genereren uit investeringen in fiber;
- internationale groei van de Proximus Groep;
- menselijk kapitaal: talent aantrekken, behouden en ontwikkelen;
- evolutie van het bedrijfsmodel en kostenbeheersing;
- concurrentiedynamiek op de Belgische telecommarkt - residentiële markt;
- concurrentiedynamiek op de Belgische ICT-markt - bedrijvenmarkt;
- regelgevende en juridische risico's;
- belangen van aandeelhouders op één lijn brengen

2.1.1 Inkomsten genereren uit investeringen in fiber

Fiber wordt algemeen erkend als de superieure en meest toekomstzekere technologie voor vaste connectiviteit. Fiber biedt niet alleen de hoogste download- en uploadsnelheden en een lage latency, het is ook zeer betrouwbaar en veilig. Proximus heeft de ambitie om 100% van de gebouwen in België te voorzien van een gigabitnetwerk met een maximale fiberdekking, om:

- de huidige en toekomstige klantenbehoeften (afstandswerken, geconnecteerde woningen, video's van de volgende generatie, gaming, enz.) te ondersteunen en de ARPU op te drijven;
- zijn aandeel op de residentiële en de bedrijvenmarkt te behouden en ook te vergroten;
- nieuwe opportuniteiten aan te trekken op de wholesalem Markt;
- het bedrijfsmodel te vereenvoudigen en de bedrijfskosten te verlagen door de verkoop van diensten gebaseerd op kopertechnologie te stoppen en koper uiteindelijk uit te faseren binnen – maximaal – vijf jaar na de uitrol van fiber in een bepaald gebied.

Als een deel van deze voordelen niet wordt gerealiseerd, kunnen de omzet en de winstgevendheid van Proximus daar aanzienlijk onder lijden.

De voorbije jaren heeft Proximus zijn investeringen in een versnelde uitrol van een volledig open en niet-discriminerend performant fibernetwerk fors verhoogd, met de mogelijkheid om fibersystemen gezamenlijk te gebruiken met concurrenten en zo het gebruik van het netwerk te maximaliseren. Proximus focust met zijn standalone gigabitfibernetwerk de gebieden met de hoogste bevolkingsdichtheid.

In 2021 richtte Proximus de joint ventures Fiberklaar (in Vlaanderen) en Unifiber (in Wallonië) op, om met hun respectievelijke ervaren industriële en financiële partners EQT Infrastructure en Eurofiber de uitrol van fiber uit te breiden naar gebieden met een gematigde bevolkingsdichtheid. In juli 2024 verwierf Proximus de volledige eigendom over Fiberklaar, om de strategische autonomie en de flexibiliteit van Proximus te vergroten bij de uitrol van fiber in Vlaanderen. In de Duitstalige Gemeenschap, een regio met een typisch zeer lage bevolkingsdichtheid, hebben Proximus, Ethias en de regering van de Duitstalige Gemeenschap Gofiber opgericht, een publiek-privaat partnerschap en joint venture die tegen eind 2026 fiber tot in de Duitstalige gemeenten zal brengen.

Eenmaal buiten de stadscentra lopen de aanlegkosten op, waardoor de uitrol van fibernetwerken economisch gezien moeilijker wordt. Hoewel Proximus in België het grootste FTTH-netwerk (Fiber-to-the-Home) heeft, kan de uitrol van concurrerende FTTH-netwerken een negatieve impact hebben op de rentabiliteit van de investeringen van Proximus, doordat ze druk zetten op zowel de groot- als kleinhandelsprijzen, waardoor prijsdifferentiatie moeilijker wordt en er een grotere differentiatie nodig is tussen de aanbiedingen. Telenet en Fluvius hebben Wyre, een gezamenlijk infrastructuurbedrijf, opgericht met de bedoeling om tegen 2038 78% van alle woningen in Vlaanderen en delen van Brussel van fiber (FTTH) te voorzien. De uitrol van Wyre begon in de zomer van 2023. Ook Orange Belgium heeft aangekondigd dat het tegen 2040 tot 66% dekking wil bereiken in Wallonië en Brussel, en 75% van de nationale voetafdruk. Digi lanceerde in december 2024 een fiberaanbod dat beperkt is tot een aantal Brusselse voorsteden, maar het wil zijn fibernetwerk snel uitbreiden en mikt binnen twee jaar op twee miljoen huishoudens.

Proximus, Wyre, Telenet en Fiberklaar hebben een intentieverklaring ondertekend om mogelijk samen te werken aan de uitrol van glasvezelnetwerken in Vlaanderen, met als doel de toegang tot supersnelle gigabitnetwerken te verbeteren. De samenwerking heeft als doel om de uitrol van glasvezelnetwerken in Vlaanderen te versnellen, zodat meer consumenten toegang krijgen tot snelle gigabitnetwerken, terwijl de civiele werken worden verminderd. De realisatie van de samenwerking is afhankelijk van het bereiken van een definitieve overeenkomst, het verkrijgen van regelgevende en antitrustgoedkeuringen en het garanderen dat er geen nadelige regelgevende gevolgen zijn.

Het opschalen van zowel het aantal fiberactiveringen als de fiberuitrol kan een uitdaging vormen op een krappe arbeidsmarkt (zie ook 'Menselijk kapitaal: talent aantrekken, behouden en ontwikkelen' hieronder). De uitrol van andere infrastructuurwerken kan een negatieve impact hebben op de beschikbare capaciteit voor Proximus. Als we er niet in slagen het juiste talent te behouden, kan dat ook leiden tot vertragingen bij de uitrol en de activering.

Dit kan op zijn beurt de timing van het realiseren van voordelen en de uitrolkosten negatief beïnvloeden. Proximus en zijn partners nemen verschillende maatregelen om dit risico te beperken: overheveling van vaardigheden van koper naar fiber, capaciteitsuitbreiding via outsourcingpartners en door bijscholing van onze huidige medewerkers, structurele vermindering van de werklust via zelfinstallatie en afvlakking van de seizoenschommelingen via proactieve migraties.

Moelijkheden om de nodige vergunningen te verkrijgen van de gemeenten of kwaliteits- en complianceproblemen bij de werken kunnen de uitrol vertragen. Het management van Proximus legt sterk de nadruk op kwaliteitsnormen en compliance, zowel standalone als bij de joint ventures. Proximus heeft onder meer in maart 2023 een charter over de maatschappelijke verantwoordelijkheid in het kader van de fiberuitrol opgesteld.

De meeste Belgische consumenten die nog niet op fiber zijn aangesloten, hebben al toegang tot een sneller internet via VDSL of kabel. Proximus beperkt het risico op onvoldoende vraag door fiber en zijn voordelen te promoten, onder andere door pre-roll-out marketingactiviteiten. Reclamecampagnes, aangevuld met klantgerichte use cases, hebben een sterke merkassociatie gecreëerd tussen fiber en Proximus. Om de technologische superioriteit te versterken, is de multi-gig fibertechnologie met verbeterde thuiservaring beschikbaar gemaakt in alle gebieden met fiberdekking. Fiber is ook beschikbaar voor klanten van de andere consumentenmerken van Proximus: Scarlet en Mobile Vikings.

De inflatie beïnvloedt de kosten van de uitrol (zie ook 'Evolutie van het bedrijfsmodel en kostenbeheersing' hieronder). Stijgende kosten moeten worden gecompenseerd met sterke commerciële resultaten, prijsverhogingen en bijkomende efficiëntieverbeteringen. Met de komst van Digi op de markt kan de concurrentiedynamiek de marktprijzen meer onder druk zetten en/of prijsdifferentiatie en upselling moeilijker maken. Proximus focust op productsuperioriteit, klantenervaring en een multimerkenstrategie om dat risico te beperken (zie ook 'Concurrentiedynamiek van de Belgische telecommarkt - residentiële markt' hieronder).

Er bestaat ook een risico dat klanten hun abonnement opzeggen door problemen met de klantenervaring tijdens de migratie van klanten van Proximus en Other Licensed Operators (OLO's) naar fiber; bijvoorbeeld de lange wachttijden voor de installatie in bepaalde periodes met een grote vraag in verhouding tot het beschikbare personeel zouden klanten kunnen ontmoedigen. Het management van Proximus volgt de klanteninspanning m.b.t. de fibermigratie en de klantenervaring m.b.t. fiber op de voet en neemt corrigerende maatregelen, onder meer via speciale Fiber Migration- en In-Home Experience-teams.

Het vermijden van kopergerelateerde kosten is een belangrijke value driver voor Proximus. Vertragingen in de uitrol of inconsistenties in de uitrolzones kunnen gevolgen hebben voor de uitfasering van koper, aangezien de volledige voordelen pas worden gerealiseerd wanneer we de laatste koperlijn kunnen doorknippen in een uitrolzone. Voor de weinige klanten die niet naar fiber kunnen worden gemigreerd, heeft Proximus een alternatieve technologie nodig. Het uitfaseren van koper is ook een belangrijk element in de duurzaamheidsroadmap van Proximus. Vertragingen in de uitfasering van koper zouden dus een impact hebben op zowel de winstgevendheid als de duurzaamheidsdoelstellingen. Dit risico wordt beperkt door een zorgvuldige planning van de klantenmigraties en de toewijzing van specifieke middelen, waaronder personeel en IT-investeringen.

FTTH is een gereguleerde activiteit in België. De prijzen en toegangsvoorwaarden voor FTTH worden gecontroleerd en/of vastgesteld door de regelgever. Ongunstige of negatieve regelgevende beslissingen over de prijzen en/of toegangsvoorwaarden voor FTTH kunnen de uitrol van fiber in België negatief beïnvloeden. Dit zou de digitale kloof kunnen vergroten tussen dichtbevolkte stadsgebieden en minder dichtbevolkte gebieden, die te duur zouden worden om ze van dekking te voorzien.

2.1.2 Internationale groei van de Proximus Groep

De ontwikkeling van de internationale activiteiten van de Proximus Groep via Route Mobile, Telesign en BICS biedt toegang tot snelgroeiende aangrenzende markten voor digitale communicatie. Deze internationale activiteiten zullen naar verwachting een belangrijke bron van groei vormen in de komende jaren.

In mei 2024 nam de Proximus Groep (via Proximus Opal) Route Mobile over, een wereldwijd bedrijf dat gespecialiseerd is in CPaaS-diensten (Communications Platform as a Service) en genoteerd staat op de NSE en BSE in India. Na de verkoop van een deel van Route Mobile-aandelen om te voldoen aan de vereiste inzake minimale publieke participatie, heeft Proximus een belang van 74,90% in Route Mobile.

Via de gebundelde krachten van Route Mobile en Telesign zou de Proximus Groep kunnen uitgroeien tot een van de wereldleiders op het vlak van CPaaS en digitale identiteit, dankzij de sterke complementariteit tussen Route Mobile en Telesign, zowel op het vlak van productaanbod als geografische dekking.

In december 2024 kondigde Proximus de oprichting aan van Proximus Global, dat BICS, Telesign en Route Mobile samenbrengt onder één koepel. In het kader van de nieuwe organisatiestructuur werd 100% van de aandelen van BICS overgedragen van Proximus NV naar Proximus Opal, het filiaal van de Proximus Groep dat reeds 100% van Telesign bezit, alsook het meerderheidsbelang in Route Mobile. Eind 2024 veranderde Proximus Opal zijn naam officieel in Proximus Global. Als we er niet in slagen de verwachte synergieën te realiseren in de nieuwe organisatie met een gestroomlijnd bedrijfsmodel en een eengemaakt wereldwijd bestuursteam, zou dit de EBITDA-groei van de Groep beperken, maar ook het vermogen om in de toekomst de waarde te kristalliseren.

Winstgevende groei in de concurrerende en gefragmenteerde markt voor digitale communicatie is afhankelijk van het vermogen om de activiteiten met bestaande klanten te behouden en uit te breiden en om op een kosteneffectieve manier nieuwe klanten aan te trekken. Het schaafeffect zal een cruciale succesfactor zijn in een steeds heviger concurrentiestrijd. Het hangt ook af van het vermogen om zich aan te passen aan veranderende technologische normen en klantenvoorkeuren.

De CPaaS-markt evolueert van een overwegend sms-gebaseerde naar een multichanneloplossing, met naast sms ook WhatsApp en RCS (Rich Communication Services – een standaard die door telecomoperatoren als opvolger van sms wordt gebruikt) als communicatiekanalen. Als we er niet in slagen deze nieuwe communicatiekanalen op grote schaal te integreren, kan dit een negatief effect hebben op de EBITDA-groei van de Groep.

Hoewel Proximus Global geacht wordt goed gepositioneerd te zijn om te profiteren van de verwachte toename van de CPaaSuitgaven, dankzij de versterking van de omnichannelcapaciteit en een gunstige geografische dekking door de overname van Route Mobile, zijn de markten waarop Telesign en Route Mobile actief zijn zeer concurrerend. Op basis van een gefragmenteerde markt en een complex ecosysteem zal de concurrentie naar verwachting nog verder toenemen. Er komen nieuwe spelers op de markt en bestaande concurrenten proberen eveneens hun diensten uit te breiden. Consolidatie bij concurrenten kan er ook voor zorgen dat het een concurrentienadeel wordt voor de Proximus Groep. Bovendien zal de Groep, naarmate ze uitbreidt naar internationale markten, steeds meer concurreren met lokale en wereldwijde aanbieders van berichtendiensten en telecommunicatiediensten met toegevoegde waarde. Digitale Identiteitsdiensten steunen op gegevens die zijn verkregen van derden. Als de kosten voor gegevensverwerking fors stijgen, kan de Groep die kostenstijging mogelijk niet doorberekenen aan zijn klanten, waardoor de winstmarge afneemt. Bovendien heeft de Groep geen directe controle over de kwaliteit van de gegevens die ze van haar leveranciers krijgt. Als de gegevenskwaliteit na verloop van tijd verslechtert, kan de dekking van Digitale Identiteitsproducten afnemen en kunnen de diensten zelfs irrelevant worden voor de klant.

Als de Groep of haar toeleveranciers te maken krijgen met een inbreuk op de gegevensbeveiliging of een netwerkincident dat ongeoorloofde toegang tot de systemen van de Groep of de persoonsgegevens van de klanten van de Groep mogelijk maakt, of zelfs de indruk daarvan ontstaat, kan dit leiden tot negatieve publiciteit en kunnen de reputatie, de activiteiten, de financiële toestand en de bedrijfsresultaten van de Proximus Groep daaronder lijden. Bovendien zou een dergelijke (vermeende) inbreuk of incident kunnen leiden tot handhavingsacties, rechtszaken, audits door regelgevende of overheidsinstanties, onderzoeken en mogelijke aanzienlijke aansprakelijkheden, maar ook tot meer vragen van personen omtrent hun persoonsgegevens.

De toenemende aanvallen met AI-gestuurde phishing-fraude vormen een aanzienlijk risico voor de effectiviteit van Digitale Identiteitsproducten. Deze gesofisticeerde aanvallen vereisen voortdurende updates en verbeteringen van oplossingen om ervoor te zorgen dat ze robuust blijven en nieuwe bedreigingen kunnen weerstaan.

De carrieractiviteiten van Proximus Global kunnen te lijden hebben onder een vertraagde groei van de messaging- en roamingmarkt of een versnelde achteruitgang van de markt voor spraakdiensten. Proximus Global past zich aan deze omgeving aan door zijn aanbod aan te passen aan de nieuwste technologie (bv. 5G standalone roaming), door nieuwe klantsegmenten aan te boren (bedrijven) en door te investeren in nieuwe groeidomeinen zoals IoT, security of data intelligence. Die investeringen worden mogelijk gemaakt door kostenbesparende initiatieven in traditionele en kernactiviteiten (automatisering, klantendifferentiëring enz.).

Veranderingen in de politieke situatie in een regio of land waar de Groep actief is, of veranderingen in de algemene geopolitieke omstandigheden, kunnen de financiële prestaties van de internationale activiteiten van de Groep beïnvloeden. De directe en indirecte gevolgen van militaire conflicten, bijvoorbeeld mogelijke maatregelen van andere landen, blijven onvoorspelbaar en kunnen bijdragen aan de toegenomen instabiliteit in de wereldeconomie of een negatief effect hebben op de wereldhandel, wisselkoersen, energieprijzen en regionale economieën, en zo aanzienlijke risico's met zich meebrengen voor de activiteiten en financiële prestaties van de Groep. Ook het oproepen van burgers in het leger of het opleggen van sancties kan gevolgen hebben voor de activiteiten.

Proximus Global is onderworpen aan heel wat wetten en regels (bv. mededingings- en privacywetten in Europa en daarbuiten). De Proximus Groep streeft naar een strikte naleving en sterke controles. Geschillen of onderzoeken door regelgevende of overheidsinstanties kunnen een negatieve impact hebben op de reputatie van de Groep. Veranderingen in de regels kunnen ook de omzet en winstgevendheid beïnvloeden.

Tot slot kunnen de prestaties worden beïnvloed door huidige en toekomstige economische omstandigheden waarover de Proximus Groep geen controle heeft. Een recessie kan ertoe leiden dat het aantal oninbare vorderingen toeneemt; dit wordt beperkt door een strikt kredietrisicobeheer. De wisselkoersrisico's worden ingedekt voor zover ze de kasstromen van de Groep beïnvloeden..

2.1.3 Menselijk kapitaal: talent aantrekken, behouden en ontwikkelen

Als Proximus er niet in slaagt getalenteerde arbeidskrachten aan te werven, duurzaam tewerk te stellen, actief te betrekken en aan boord te houden, kan dit een invloed hebben op zijn concurrentievermogen en het moeilijker maken om zijn strategische doelstellingen te halen.

De Belgische arbeidsmarkt blijft onder druk staan met een lage werkloosheidsgraad, vooral in het noorden van het land, waardoor het langer duurt om een breed scala aan profielen aan te trekken, zoals technici op het terrein, winkelpersoneel en ICT-consultants.

Om dit risico m.b.t. het aantrekken van talent te beperken, voert Proximus verschillende communicatieacties rond zowel employer branding als rekrutering (campagnes, 'always on'-benadering op sociale media, aanwezigheid op externe jobsites, evenementen enz.) De wervingskanalen werden gediversifieerd: doorverwijzing door werknemers (met een beloning bij een succesvolle aanwerving), stages, studentenjobs enz. Proximus maakt ook gebruik van zijn sterke banden met externe partners zoals lokale agentschappen en rekruteringskantoren om de nodige competenties binnen te halen en nieuwe wervingsbronnen te ontwikkelen. De evolutie naar Total Talent Management, waarbij zowel interne als externe resources worden geïntegreerd, zal een cruciale rol spelen in onze wervingsstrategie, dankzij het FLECS-MSP-programma en de toekomstige evolutie daarvan met de lancering van directe werving van freelancers.

Ons filiaal Proximus Ada ondersteunt Proximus bij de uitbreiding van zijn talentenpool voor Data Science, AI en cybersecurity. Bovendien zullen wij door onze B2B IT-activiteiten om te vormen tot een boeiende en dynamische ICT-omgeving (zoals beschreven in het deel «Concurrentiedynamiek op de Belgische ICT-markt - bedrijvenmarkt» verderop), beter in staat zijn IT-talent aan te trekken. Proximus diversifieert zijn zoektocht naar talent ook geografisch, via zijn Servische filialen Proximus Doo en Telesign Doo. De succesvolle afronding van de Route Mobile-transactie opende ook nieuwe wervingsmogelijkheden in India.

In een context van stijgende personeelskosten (zie 'Evolutie van het bedrijfsmodel en kostenbeheersing' hieronder) zou het Proximus belemmeren in zijn vermogen om zijn strategisch plan uit te voeren indien de vaardigheden van het huidige personeel niet zouden worden aangepast aan de steeds evoluerende behoeften. Dankzij een programma voor strategische workforceplanning en het in kaart brengen van de vaardigheden kan Proximus anticiperen op de behoeften aan rekrutering, bijscholing en herscholing, zowel op korte als lange termijn. Om over de vaardigheden van de toekomst te beschikken en de huidige medewerkers duurzame tewerkstelling te garanderen, investeert Proximus op grote schaal in opleidingsprogramma's en interne mobiliteit, waarbij tal van mogelijkheden voor bijscholing en ontwikkeling worden geboden. Er werd een speciaal project opgezet om het gebruik van generatieve AI te optimaliseren en zo op een veilige en ethische manier productiever te worden.

Het belang van mobiliteit binnen de groep wordt steeds groter, waarvoor in 2024 een speciaal kader werd opgezet. Met de evolutie van Proximus als Groep en zijn internationalisering werden initiatieven voor synergieën tussen de rekruteringsteams opgestart (bijvoorbeeld gemeenschappelijke jobbeurzen, gemeenschappelijke projecten zoals stages). Die zullen verder ontwikkeld worden (Referral Program binnen de Groep, internationalisering van het Graduate Program enz.). Dankzij onze focus op interne mobiliteit zijn 738 medewerkers in 2024 intern van job veranderd.

Om de betrokkenheid van de werknemers te vergroten, stimuleert de 'Think possible' bedrijfscultuur van Proximus agile manieren van werken voor meer empowerment, klantgerichtheid, vereenvoudiging en innovatie. In 2024 werden een nieuw evaluatiesysteem en een nieuw beloningssysteem (m.n. een eenvoudiger loonsverhogingssysteem dat beter is afgestemd op de markt en een geoptimaliseerd bonussysteem) ingevoerd voor de medewerkers van Proximus NV, in lijn met de gewenste culturele transformatie. Deze systemische veranderingen versterken de focus op prestaties op basis van wederzijds vertrouwen en duidelijke feedback.

De medewerkers van Proximus NV die hiervoor in aanmerking komen, mogen tot drie dagen per week thuiswerken. Proximus biedt zijn medewerkers een samenhangend geheel van gebruiksvriendelijke en veilige digitale tools die op elk toestel kunnen worden gebruikt, wat meer flexibiliteit en hybride manieren van werken toelaat. Beleid en initiatieven op het gebied van diversiteit, gelijkheid en inclusiviteit dragen verder bij tot het welzijn van de medewerkers en een gevoel van verbondenheid. Meer informatie hierover is te vinden in de Duurzaamheidsverklaring: 'Sociale informatie'.

2.1.4 Evolutie van het bedrijfsmodel en kostenbeheersing

In een uitdagende sociaaleconomische en geopolitieke context en met inflatieniveaus die hoog blijven vergeleken met de afgelopen decennia, moeten de kosten zorgvuldig onder controle worden gehouden.

Joint ventures en partnerschappen bieden in combinatie met een steeds sterkere mondiale aanwezigheid, kansen voor een schaalvergroting en om de werkingskosten te verlagen in vergelijking met standalone activiteiten. Deze ontwikkeling maakt de structuur van de groep echter complexer voor Proximus, met hogere risico's op het vlak van compliance en derden als gevolg. De Proximus Groep past zijn governancestructuur en controlemechanismen geleidelijk aan om beter te kunnen omgaan met deze toegenomen complexiteit.

Om de algemene effecten van de inflatie te compenseren, hanteert de Proximus Groep een strikte discipline inzake kostenbeheersing en kostenbesparingsprogramma's. Hoewel we op schema liggen om onze ambitie inzake kostenbesparingen voor 2019-2025 waar te maken, zou het niet-realiseren van bijkomende kostenefficiënties ten koste van de winstgevendheid gaan. Proximus is voortdurend op zoek naar manieren om de kostenbesparingen te vergroten en te versnellen zonder de klantenervaring in gevaar te brengen. Dit gebeurt onder andere door gebruik van generatieve AI-oplossingen, via initiatieven voor netwerktransformatie (zoals centralisatie, virtualisatie en het uitfasen van verouderde systemen) en door optimalisatie via het IT TCO (total cost of ownership)-programma en efficiëntie-initiatieven inzake de CapEx (door in te zetten op verdere verbeteringen in fiber uitrol, 5G en kopervernieuwing). Om de inflatiedruk te beperken, maken we gebruik van langdurige relaties met leveranciers, contractuele bescherming, een proactief aankoopbeleid, multisourcingstrategieën en hedgingmechanismen.

Voor Proximus NV en zijn Belgische filialen heeft het unieke Belgische systeem van automatische loonindexering om de koopkracht van de werknemers te beschermen, en de verplichting van Proximus om te indexeren zodra de spilindex wordt bereikt, tot 1 loonindexering geleid in 2024. Proximus NV vangt deze impact op via prijsindexeringen en kostenbesparingsprogramma's. Als het merk Proximus niet sterk genoeg is, kan het gebrek aan ruimte om kostenstijgingen te compenseren met gerichte prijsverhogingen de marges onder druk zetten. Het potentiële effect van prijsindexeringen op het klantenverloop (churn) wordt beperkt door een more-for-more-strategie om potentiële impact op de commerciële resultaten te voorkomen.

Door onderdelen van de mobiele netwerkinfrastructuur met Orange Belgium te delen, profiteert Proximus van efficiëntere netwerkoperties en wordt de duurzaamheid van investeringen in nieuwe netwerktechnologieën gewaarborgd. Proximus streeft naar 100% 5G-dekking in de periode 2025-2026. Naast de onverwachte extra kosten voor het onderhoud van het traditionele netwerk en de modernisering ervan om aan de vraag naar meer capaciteit te voldoen, zouden aanzienlijke vertragingen bij de vervanging van RAN-apparatuur de mobiele leiderspositie van Proximus kunnen verzwakken. Proximus volgt op dit vlak de vorderingen met zijn partners en leveranciers op de voet.

Hoewel de telecomsector de afgelopen jaren veerkrachtig is gebleken, zou een verslechtering van het economische klimaat kunnen leiden tot een daling van de klantenbestedingen, zowel in de consumenten- als de zakelijke markt, en tot hogere oninbare vorderingen. De evolutie op het vlak van churn en oninbare vorderingen wordt door het management van zeer nabij gevolgd; tot dusver zijn geen zorgwekkende ontwikkelingen vastgesteld. Sociale tarieven en aanbiedingen zonder franjes helpen om essentiële telecomdiensten betaalbaar te houden voor iedereen. Klanten die het moeilijk hebben, krijgen betalingsfaciliteiten aangeboden.

Inflatie kan ook een positieve commerciële impact hebben doordat klanten van Proximus NXT of BICS op zoek gaan naar digitaliserings- of outsourcingoplossingen om hun eigen bedrijfskosten te verlagen.

2.1.5 Concurrentiedynamiek op de Belgische telecommarkt - residentiële markt

De Belgische markt is een evoluerende markt met een veranderende concurrentiedynamiek die de marktwaarde in de toekomst zou kunnen beïnvloeden. Proximus heeft in het verleden bewezen dat het zich kan aanpassen aan veranderende marktomstandigheden. Als Proximus er niet zou in slagen zich voortdurend aan te passen en de gevolgen van een veranderende marktstructuur en prijsdynamiek te beperken, kan dit een aanzienlijke impact hebben op zijn EBIDTA op de thuismarkten.

Zoals hierboven vermeld (zie 'Evolutie van het bedrijfsmodel en kostenbeheersing'), is het voor Proximus van cruciaal belang dat het zijn merksterkte en het daaruit voortvloeiende vermogen om investeringen te laten renderen en prijzen te indexeren ter compensatie van kostenstijgingen, kan handhaven.

De omzet van Proximus uit connectiviteit in België loopt gevaar door de verhoogde concurrentie, vooral in Wallonië en Brussel, waar Proximus een groot marktaandeel heeft. Orange Belgium heeft VOO verworven. Telenet en Orange Belgium hebben respectievelijk commerciële wholesaleovereenkomsten die gedurende 15 jaar toegang bieden tot elkaars HFC- en FTTH-netwerken, wat leidt tot meer concurrentie op convergente aanbiedingen in het hele land.

Na de spectrumveiling van 2022, waarbij de voorwaarden gunstig waren voor een nieuwkomer, bundelden Citymesh en de Roemeense operator Digi hun krachten om een deel van het spectrum te verwerven en een joint venture op te richten om het netwerk te beheren waarmee ze zich respectievelijk tot bedrijven en particulieren kunnen richten. Digi startte zijn commerciële activiteiten in België in december 2024 met lage mobiele tarieven, maar ook met een aanbod voor vast internet op hun eigen fibernetwerk (bij lancering beperkt tot ongeveer 10K woningen). Orange Belgium reageerde onmiddellijk op het aanbod van Digi door eenzelfde tarief te lanceren via zijn submerk 'Hey!'. Door de start van Digi zou de prijsomgeving kunnen verslechteren en de ARPU-groei negatief kunnen worden beïnvloed.

In augustus 2023 bereikte Proximus een akkoord met Digi en Citymesh Connect over mobiele wholesalediensten, beperkt tot het 4G-netwerk, en de mobiele infrastructuur. DIGI wil zijn eigen mobiele netwerk uitrollen en tegen eind 2025 30% van de bevolking bereiken met 5G. Deze wholesaleovereenkomst beperkt de potentiële impact op omzet op kort termijn van de Proximus Groep via de omzet uit wholesale.

Proximus wil zijn klanten de beste mobiele ervaring bieden en heeft daarom de volledige controle over zijn corenetwerk en spectrum behouden. Proximus is erin geslaagd om tijdens de spectrumveilingen in 2022 meer spectrum – in alle banden – te verwerven dan andere mobiele spelers. Deze slagkracht vermindert het mobiele churn- en prijsrisico voor Proximus omdat het Proximus in staat stelt zich te onderscheiden en voor de komende 20 jaar een superieure mobiele ervaring te garanderen.

De fibertechnologie van Proximus, die superieur is aan de kabel, zal ook helpen om het risico van klantenverloop in fiberzones te verminderen, het merk te versterken, prijsverstoringen te verminderen en het prijszettingsvermogen te handhaven. Proximus heeft ook consequent zijn multi-play aanbod versterkt en de klantenervaring en klantenservice structureel verbeterd.

Naast de concurrentiedynamiek kunnen veranderende klantenbehoeften, zoals de versnelling van de trend van 'cord - cutting', d.w.z. klanten die hun digitale tv-abonnement opzeggen, een impact hebben op de omzet en de klantenbinding, evenals op de kosten per digitale tv-klant vanwege de hoge vaste kosten. Concurrentie van streamingdiensten drijft de kosten van exclusieve content op. De hoge kwaliteit van het digitale tv-aanbod van Proximus, de contentsharingsstrategie voor sportrechten en de partnerschappen met streamingdiensten beperken deze risico's. De superioriteit van ons netwerk en onze producten en de relevante digitale diensten via de nieuwe Proximus+ app, die functionaliteiten biedt die verder gaan dan louter het beheer van de Proximus-producten, met mobiliteit, energieverbruik, budgetbeheer en activiteiten in de buurt, dragen allemaal bij tot het beperken van de risico's op het vlak van klantenbinding en merkrelevantie.

De multimerkenstrategie van Proximus draagt ook bij tot de risicobeperking. Scarlet en Mobile Vikings hebben zeer hoge NPS-scores en een convergent aanbod dat het Proximus-merk aanvult. Scarlet richt zich op het prijsbewuste segment, terwijl Mobile Vikings jonge (en zich jong voelende), digitaal onderlegde klanten aantrekkelijk geprijsde mobiele telefonie en internet biedt.

De financiële prestaties van Proximus op de thuismarkten kunnen de impact ondervinden van disruptieve technologieën en nieuwe bedrijfsmodellen. Als Proximus zich niet snel en voldoende kan aanpassen, kan dit gevolgen hebben voor de marktaandeelen en de winstgevendheid.

2.1.6 Concurrentiedynamiek op de Belgische ICT-markt – bedrijvenmarkt

Op de thuismarkten heeft Proximus een stevig marktaandeel voor mobiele B2B. Een intensievere prijsconcurrentie zou kunnen leiden tot een lagere omzet en marges in de segmenten Corporate en Small & Medium Business.

Als onderdeel van het Europese IT-bedrijf Cegeka wil Citymesh zijn investeringen in het mobiele spectrum, dat het heeft verworven in een joint venture met Digi, rentabiliseren. Het verlies van belangrijke klanten zou een impact kunnen hebben op de merkperceptie en het prijszettingsvermogen van Proximus. Qua vaste connectiviteit wordt het gamma Explore- (convergent dienstenplatform) en SDWAN-oplossingen beheerd om in te spelen op de veranderende klantenbehoeften en tegelijk de impact op de omzet te beperken door gerichte en proactieve migraties naar nieuwe-generatie oplossingen. De erosie van de vaste telefonie zou nog kunnen versnellen en daardoor een groter dan verwachte impact kunnen hebben op de omzet en marges. Proximus beperkt de risico's van klantenverloop en waarde-erosie door zijn netwerklederschap, goed klantenbeheer en een sterke portfolio van convergente ICT-oplossingen.

In de zeer competitieve ICT-markt creëerde de lancering van Proximus NXT in juni 2023 een sterk merk om een leiderschapspositie in de Benelux uit te bouwen. Met als opzet zijn IT-aanbod verder te verbeteren en gebruik te maken van zijn toonaangevende expertise in domeinen zoals workspace, cloud, sovereign cloud, security en AI, heeft Proximus op 1 juli 2024 zijn B2B IT-activiteiten overgedragen aan zijn filiaal Proximus NXT IT. Door deze fusie met bestaande teams is een scherpere focus mogelijk op de unieke aspecten van de IT-business, wat een herkenbare B2B IT-identiteit bevordert en de integratie met het ecosysteem van filialen en partners van Proximus versterkt.

Als Proximus er niet in slaagt doeltreffend en tijdig in te spelen op veranderende klantenbehoeften (bv. naleving van de ESG-normen), opkomende technologieën en marktontwikkelingen binnen de bedrijvensector, of als het er niet in slaagt concurrerende producten of diensten op de markt te brengen, kan dit leiden tot een lagere omzet en een lagere winst voor Proximus NXT IT. Deze risico's zouden, indien ze werkelijkheid worden, een negatieve impact hebben op de algemene financiële prestaties van Proximus en zowel de omzet als de winst beïnvloeden.

2.1.7 Regelgevende en juridische risico's

Proximus is een autonoom overheidsbedrijf dat de rechtsvorm heeft aangenomen van een naamloze vennootschap naar Belgisch publiek recht en daardoor ook onderworpen is aan sommige bepalingen van het Belgisch publiek en administratief recht.

De wisselwerking tussen de wetten die van toepassing zijn op alle besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid en de specifieke publiek- en administratiefrechtelijke bepalingen en principes heeft in het verleden aanleiding gegeven en kan in de toekomst aanleiding blijven geven tot interpretatieproblemen en kan voor Proximus tot juridische onzekerheden leiden.

De policy's en procedures van Proximus worden zo ontworpen dat zij in overeenstemming zijn met de toepasselijke wetten, boekhoudkundige en rapporteringsvoorschriften, regulatorie en fiscale voorschriften, met inbegrip van deze in het buitenland, de EU, alsook met de toepasselijke sociale wetgeving.

De complexiteit van de wettelijke en regelgevende omgeving waarbinnen Proximus opereert, alsook de kosten om compliant te zijn, nemen beide toe door nieuwe wet- en regelgeving. Daarenboven zijn de buitenlandse en supranationale regels soms tegenstrijdig met de nationale wetgeving.

De niet-naleving van de verschillende wetten en reglementen, wijzigingen aan deze wetten en reglementen of de wijze waarop ze worden geïnterpreteerd of toegepast kan leiden tot schade aan de reputatie, burgerlijke en strafrechtelijke aansprakelijkheid, boetes en strafbepalingen van Proximus, evenals een stijging van de fiscale last of regulatorie conformiteitskost en impact op de jaarrekening. Proximus is onderworpen aan een grote mate van regelgeving en toezicht, waardoor het mogelijk bijkomende uitgaven zal moeten doen

of zijn flexibiliteit kan worden beperkt, zijn financiële resultaten in het algemeen kunnen worden beïnvloed en zijn activiteiten op een andere manier ongunstig kunnen worden beïnvloed.

Proximus kan door derden worden vervolgd op basis van schendingen van eigendomsrechten. De telecommunicatiesector en aanverwante dienstverlenende bedrijven worden gekenmerkt door het bestaan van een groot aantal octrooien en handelsmerken. Geschillen gebaseerd op basis van beschuldigingen van octrooi-inbreuk of andere schendingen van de intellectuele eigendomsrechten zijn gebruikelijk. Naarmate het aantal nieuwkomers in de markt groeit en de overlapping van productfuncties toeneemt, neemt de mogelijkheid van vorderingen voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten tegen Proximus toe. Daarnaast kan de Groep worden vervolgd voor schendingen van auteursrechten of handelsmerken bij de aankoop en het verspreiden van inhoud via verschillende vaste of draadloze communicatiemiddelen en andere media, zoals zijn portals. Ongeacht of ze al dan niet gegrond zijn, kunnen dergelijke vorderingen of rechtszaken leiden tot tijdverlies en dure geschilvoering, de reffectatie van technisch en managementpersoneel, vertragingen bij de verzending van producten of de toekenning van octrooiaanvragen, of de Groep verplichten om technologie te ontwikkelen die geen inbreuk pleegt of om royalty- of licentieovereenkomsten af te sluiten. Dergelijke royalty- of licentieovereenkomsten, indien vereist, zijn mogelijk niet beschikbaar tegen commercieel redelijke voorwaarden of zelfs helemaal niet beschikbaar.

Als de Groep geconfronteerd zou worden met een succesvolle claim van productinbreuk, of als hij niet snel en kosteneffectief niet-inbreukmakende technologie zou kunnen ontwikkelen of licenties zou kunnen verkrijgen voor de inbreukmakende of gelijkaardige technologie onder commercieel redelijke voorwaarden, kunnen de bedrijfsomzet en de nettowinst hieronder lijden.

De uitkomst van hangende geschillen waarbij Proximus betrokken is met of voor Belgische overheidsinstanties kan een nadelig effect hebben op de bedrijfsomzet en nettowinst van Proximus uit gegevensverwerking, aangezien Telesign de bijbehorende kostenstijging mogelijk niet kan doorberekenen aan zijn klanten. Dit zou resulteren in een lagere winstmarge voor Telesign. Dit zou resulteren in een lagere winstmarge voor Telesign..

2.1.8 Belangen van aandeelhouders op één lijn brengen

Proximus kan worden beïnvloed door de Belgische Staat, wiens belangen niet altijd op één lijn liggen met de belangen van de andere aandeelhouders en obligatiehouders van Proximus.

Als meerderheidsaandeelhouder heeft de Belgische Staat de macht om te beslissen over zaken die ter stemming worden voorgelegd aan de aandeelhouders, inclusief de mogelijkheid om de uitkomst van bepaalde bedrijfsacties te sturen, zoals het dividendbeleid, fusies en andere buitengewone transacties. De Belgische Staat heeft ook de bevoegdheid om de bestuurders te benoemen en te ontslaan, maar moet zich houden aan wettelijke en statutaire vereisten, zoals bijvoorbeeld de benoeming van onafhankelijke bestuurders. De belangen van de Belgische Staat met betrekking tot de benoeming van bestuurders, het dividendbeleid, fusies en andere zaken en de factoren die hij in aanmerking neemt bij de uitoefening van zijn stemrecht, kunnen verschillen van de belangen van de andere aandeelhouders of schuldeisers van Proximus.

Periodes van politieke onzekerheid, kunnen nadelig zijn voor de strategische afstemming tussen Proximus en zijn meerderheidsaandeelhouder en de relatie van Proximus met andere stakeholders onder spanning zetten

2.2 Operationele risico's

Onder de noemer van operationele risico's vallen alle risico's die het gevolg zijn van systemen, processen, mensen en externe gebeurtenissen die van invloed kunnen zijn op de activiteiten van Proximus. Dit omvat de levenscyclus en uitvoering van producten, de veiligheid en kwaliteit van producten, informatiebeheer, gegevensbescherming en cyberbeveiliging, bedrijfscontinuïteit, bevoorradingsketen, en andere risico's, inclusief human resources en reputatie. Afhankelijk van de aard van het risico in kwestie en de activiteit of functie die getroffen wordt, hanteert Proximus een brede waaier van risicobeperkingsstrategieën, inclusief stresstests met ongunstige scenario's, back-up-/bedrijfscontinuïteitsplannen, doorlichtingen van de bedrijfsprocessen, en verzekeringen.

De meting en het beheer van de operationele risico's van Proximus berust op de AMA-methode (Advanced Measurement Approach). Er werd een vast risicoregister van ongunstige 'wat als'-scenario's ontwikkeld om de stresstests relevant te maken.

Proximus weet zich gedekt door uitgebreide verzekeringen voor algemene en beroepsaansprakelijkheid, materiële schade en onderbreking van de activiteiten in combinatie met een vast verzekeringsprogramma voor cyberbeveiliging.

Toch is het mogelijk dat deze verzekeringspolissen geen vergoeding voorzien wanneer de traditionele uitsluitingen (niet-accidentele gebeurtenissen) van toepassing zijn.

Hierna overlopen wij de belangrijkste voorbeelden van operationele risicofactoren:

- veerkracht en bedrijfscontinuïteit;
- veiligheid (vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid);
- gegevensbescherming en privacy;
- betrouwbare sourcing en bevoorradingsketen;
- klassieke netwerkinfrastructuur

2.2.1 Veerkracht en bedrijfscontinuïteit

Business Continuity Management ontwikkelt zijn capaciteit om versturende gebeurtenissen op te sporen, te voorkomen, tot een minimum te beperken en de gevolgen ervan op te vangen, zodat bedrijfskritische diensten en functies op een aanvaardbaar niveau kunnen worden uitgebaat.

Deze aanpak is in overeenstemming met de normen voor 'good practices' en de Belgische regelgeving inzake telecommunicatie en kritieke infrastructuur, en gebeurt voornamelijk via het uitwerken van bedrijfscontinuïteitsplannen op bedrijfsniveau, voor bedreigingen zoals stroomonderbrekingen, ransomware-aanvallen of natuurrampen als gevolg van de klimaatverandering. De veerkracht van ons netwerk, onze platforms en IT-systemen opbouwen en verzekeren, blijft een topprioriteit om de gevolgen voor de klanten tot een minimum te beperken indien dergelijke incidenten zich zouden voordoen.

Deze prioriteiten worden beheerd door de overeenkomstige businessunits. De Business Continuity Board is de stuurgroep die de prioriteiten en de reikwijdte bepaalt en het resultaat valideert. Het voorbereidingsniveau wordt elk jaar voorgelegd aan het Audit- en Toezichtscmité.

2.2.2 Beveiliging

De toenemende wereldwijde cyberbedreigingen en almaar meer gesofisticeerde, doelgerichte cybergerelateerde aanvallen vormen een risico voor de veiligheid van Proximus en voor de producten, diensten, bedrijfsstromen, systemen en netwerken van zijn klanten, partners, leveranciers en derde dienstverleners. Hierdoor worden ook de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van de gegevens van Proximus en zijn klanten bedreigd.

We nemen de nodige maatregelen en investeren om deze risico's te beperken door middel van onder meer sensibilisering en opleiding van het personeel, security by design, veiligheidstests, beschermende maatregelen, detectiemaatregelen en onderhoud van rampenplannen.

Het cyberbeveiligingsprogramma van Proximus legt sterk de nadruk op Identity & Access Management voor geprivilegieerde gebruikers, zakelijke gebruikers, partners en leveranciers, op de beveiliging van de kritieke infrastructuur van Proximus zoals API's, private en publieke clouds en bescherming tegen DDoS-aanvallen, op de bescherming tegen geavanceerde ontwrichtende malware (zoals ransomware) en op de uitbreiding van de monitoring- en detectiemogelijkheden. Bij de cyberbeveiliging van Proximus wordt er steeds vaker gebruikgemaakt van artificiële intelligentie en machine learning.

Daarnaast investeert Proximus in inlichtingen over bedreigingen en de reactie op veiligheidsincidenten. Bovendien beheert Proximus verschillende Malware Information Sharing Platforms (MISP) die het mogelijk maken gestructureerde informatie over cyberbeveiligingsbedreigingen te verzamelen en te delen. Proximus neemt actief deel aan verschillende sectoroverschrijdende en internationale expertgroepen om op de hoogte te blijven van de laatste bedreigingen. In dit verband is er een samenwerking tot stand gebracht met en via de expertgroepen van het European Telecom Operators platform (ETIS), de GSMA, de Belgian Cyber Security Coalition en FIRST.

Verder beschermt Proximus zijn klanten tegen fraude. Met de steun van de overheid investeert Proximus in antiphishing- en antifraudeplatformen (sms, e-mail, interconnectiebeveiliging)

Meer informatie over gegevensbescherming en privacy is te vinden in de Duurzaamheidsverklaring: 'Gegevensbescherming'.

2.2.3 Gegevensbescherming en privacy

Bedrijven in de telecommunicatie- en IT-dienstensector verwerken grote hoeveelheden persoonsgegevens. Om deze informatie te beschermen, hebben we de nodige processen en maatregelen ingevoerd, in overeenstemming met EU-regelgeving zoals de General Data Protection Regulation² (GDPR) en de richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie³. Gegevensbescherming omvat de bescherming van persoonsgegevens van natuurlijke personen. In deze rubriek worden consumenten en eindgebruikers die onder materiële impact vallen, gedefinieerd als alle personen van wie Proximus persoonsgegevens verwerkt. Deze personen kunnen klanten zijn, eindgebruikers van onze telecommunicatie- of ICT-diensten, medewerkers van Proximus en vertegenwoordigers van de organisaties waarmee Proximus samenwerkt.

Meer informatie over gegevensbescherming en privacy is te vinden in de Duurzaamheidsverslag → Sociale informatie.

2.2.4 Sourcing en bevoorradingsketen

Proximus is afhankelijk van zijn partnerschappen met leveranciers voor de levering van het materiaal dat nodig is om de bedrijfscontinuïteit en een duurzame toeleveringsketen te garanderen. Wereldwijde instabiliteit, logistieke verstoringen, de energiecrisis, door het klimaat veroorzaakte natuurrampen, enz. vergroten het risico voor de veerkracht van onze bevoorradingsketen.

Elke inbreuk op de toepasselijke wetgeving of niet-naleving van de internationale normen inzake mensenrechten door onze leveranciers kan leiden tot rechtszaken en een negatieve invloed hebben op de reputatie van Proximus.

² Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van richtlijn 95/46/EG.

³ Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie. Deze richtlijn waarborgt de bescherming van fundamentele rechten en vrijheden, met name de eerbiediging van het privéleven, de vertrouwelijkheid van communicatie en de bescherming van persoonsgegevens in de sector van elektronische communicatie. De richtlijn is omgezet in Belgisch recht door de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Risicobeperking gebeurt via multisourcing, tier 2-beheer, een beter voorraadbeheer (geavanceerde orders, betere prognoses, enz.), de vermindering van de vraag en product en process re-engineering.

Dankzij ons verbeterd Supplier Relationship Management (SRM) kunnen wij de risico's voortdurend beoordelen, samen met de partner-leverancier, waardoor de kwetsbaarheid wordt verminderd en de continuïteit wordt gewaarborgd. De relatie met belangrijke leveranciers wordt beoordeeld en gedocumenteerd door middel van notulen van vergaderingen en enquêtes, waarin de gemeenschappelijke strategieën worden vastgelegd.

Wij monitoren de risico's continu via een SCRM (Supply Chain Risk Management) van Sphera, waardoor we de juiste stakeholder kunnen waarschuwen indien er een verstoring optreedt in de toeleveringsketen.

EcoVadis voert evaluaties van de duurzaamheidsprestaties, risicobeoordelingen en audits uit voor de nationale directe leveranciers, terwijl dit voor de grote internationale leveranciers gebeurt door de Joint Alliance for CSR (JAC).

We volgen de contractuele aansprakelijkheid van belangrijke leveranciers strikt op via onze gedragscode voor leveranciers en clausules in onze Service Level Agreements.

Dankzij onze actieve monitoring en risicobeperkende acties is de bevoorradingsketen van Proximus in eerdere crisissen veerkrachtig gebleken, waardoor de financiële gevolgen beperkt bleven.

2.2.5 Klassieke netwerkinfrastructuur

In 2004 was Proximus de eerste operator in Europa die een ambitieus fiber-to-the-curb-programma lanceerde en zo de weg effende voor de latere uitrol van het nationale Fiber-To-The-Home-netwerk. Vandaag behoort het tot de top vijf operatoren in de wereld wat het aandeel van fiber in zijn VDSL-netwerk betreft, met tienduizenden kilometers fiber die de straatkasten verbinden en een massale toename van het aantal kilometers in het toegangsgedeelte van het netwerk.

Door de stijgende behoeften van de klanten verwachten we voor het komende jaar een verdere toename van het dataverbruik op onze netwerken, met veel hogere snelheden dan in het verleden. Daarom volgt Proximus een agressieve multi-gigabitstrategie, met de ambitie om steeds meer fiber en 5G te gebruiken om relevante diensten te leveren aan onze klanten. In deze context zal het belang van koper geleidelijk afnemen.

Dankzij de snelle ontwikkeling en toepassing van fiber kunnen wij overwegen ons kopernetwerk in de toekomst buiten gebruik te stellen, om op die manier aanzienlijke besparingen te realiseren op het gebied van energieverbruik en onderhoud, en te voorkomen dat wij deze verouderde technologie moeten vervangen.

2.3 Risk Management & Compliance Committee

In 2024 kwam het Risk Management & Compliance Committee (RMC) 5 keer bijeen.

De doelstellingen van het RMC:

- toezien op de meest kritieke ondernemings- en operationele risico's en op de manier waarop het management deze risico's opvolgt en beperkt;
- dossiers behandelen waarin beslissingen moeten worden genomen door een juist evenwicht te vinden tussen risico's en kosten, rekening houdend met welke risico's de Groep bereid is te nemen;
- verbeteren van openstaande actiepunten van interne audits die langer dan zes maanden open blijven.

Proximus heeft algemene responsstrategieën inzake risicobeheer, die de risico's indelen in categorieën: risico's die de onderneming wil vermijden, overdragen, verminderen of aanvaarden. Deze responsstrategieën zijn zo ontworpen dat ze ervoor zorgen dat de risico's binnen de aanvaardbare risico- en compliancerichtlijnen vallen.

De beslissingen van het RMC werden gerapporteerd aan de Proximus Leadership Squad en het Audit- en Toezichtscomité.

2.4 Interne Audit

Conform de internationale vereisten inzake best practices maakt de interne auditfunctie van Proximus deel uit van het system voor intern risicobeheer en controle en biedt ze het Audit- en Toezichtscomité de garantie dat alle segmenten/units/entiteiten en processen van de Proximus Groep in orde zijn. De Interne Audit biedt zowel het Audit- en Toezichtscomité als de directie van Proximus onafhankelijke analyses, evaluaties, aanbevelingen, advies en informatie. Daarom moeten de doelstellingen van de interne audit, met behulp van de normen van het Institute of Internal Auditors en andere professionele kaders, het volgende waarborgen:

- effectiviteit en toereikendheid van interne controles;
- operationele effectiviteit ('doing it right') en/of efficiëntie ('doing it well');
- conformiteit met de wet, regelgeving en policy's;
- betrouwbaarheid en correctheid van de verschafte informatie.

De Interne Audit helpt de Proximus Groep deze objectieven te verwezenlijken met een systematische, gedisciplineerde benadering voor het evalueren en verbeteren van de effectiviteit van het risicobeheer en de controle- en governanceprocessen.

De Interne Audit werkt met een permanente evaluatie van waargenomen bedrijfsrisico's. De Interne Audit heeft volledige en onbeperkte toegang tot alle activiteiten, documenten/bestanden, goederen en personeel. De Internal Audit Lead heeft een rapporteringslijn naar de Voorzitter van het Audit- en Toezichtscomité. Er worden trimestriële activiteitenverslagen ingediend en besproken met het Audit- en Toezichtscomité.

Sinds 2020 is de afdeling Interne Audit van Proximus, in overeenstemming met IIA Standard 1312 - External Quality Assessment, gecertificeerd door het IFACI/IIA.

2.5 Risico's m.b.t. financiële rapportering

In het domein van de financiële rapportering zijn de belangrijkste risico's, naast de algemene ondernemingsrisico's die ook een impact hebben op de financiële rapportering, onder meer: nieuwe transacties en evoluerende boekhoudnormen, wijzigingen in de fiscale wetten, regelgeving en de procedure voor het afsluiten van de financiële staten.

2.5.1 Nieuwe transacties en evoluerende boekhoudnormen

Nieuwe transacties kunnen een significante impact hebben op de financiële staten, zowel rechtstreeks op de resultatenrekening als op de toelichtingen. Een onjuiste boekhoudkundige verwerking kan resulteren in financiële staten die geen waarheidsgetrouw beeld geven. Wijzigingen in de wetgeving (bijv. pensioenleeftijd, bescherming van de klanten) kunnen ook een significante impact op de gerapporteerde financiële cijfers hebben. Nieuwe boekhoudnormen kunnen het vergaren van nieuwe informatie en het aanpassen van complexe (facturatie-)systemen vereisen. Indien hier niet adequaat op wordt geanticipeerd, kunnen de tijdige afhandeling en de betrouwbaarheid van de financiële rapportering in gevaar komen.

Het is de verantwoordelijkheid van het departement Corporate Accounting om de evolutie op het vlak van de veranderende normen te volgen, waarbij zowel naar de lokale General Accepted Accounting Principles (GAAP) als de International Financial Reporting Standards (IFRS) wordt gekeken.

De veranderingen worden in kaart gebracht en de impact op de financiële rapportering van Proximus wordt proactief geanalyseerd.

Voor elk nieuw type transactie (bijv. een nieuw product, nieuw werknemersvoordeel, businesscombinatie) wordt een grondige analyse gemaakt vanuit het oogpunt van financiële rapportering, risicobeheer, thesaurie en belastingen. Bovendien worden de ontwikkelingsvereisten voor de financiële systemen tijdig gedefinieerd en, in overeenstemming met de interne en externe normen, systematisch geanalyseerd. De nadruk ligt op het uitwerken van preventieve controles en het opzetten van rapporteringstools die controle achteraf mogelijk maken. Het Audit- en Toezichtscomité (A&CC) en de Leadership Squad worden regelmatig geïnformeerd over nieuwe aankomende normen voor financiële rapportering en de potentiële impact ervan op de financiële cijfers van Proximus.

2.5.2 Wijzigingen in de fiscale wet- en regelgeving

Wijzigingen in de fiscale wet- en regelgeving (vennootschapsbelasting, btw ...) en de toepassing ervan door de fiscus kunnen een significante impact hebben op de financiële staten.

Om de conformiteit ervan te verzekeren, moeten vaak op korte termijn bijkomende administratieve procedures worden opgezet om relevante informatie te verzamelen of moeten updates van bestaande IT-systemen worden doorgevoerd (bijv. facturatiesystemen).

Het fiscaal departement volgt mogelijke veranderingen in de fiscale wet- en regelgeving, en interpretaties van bestaande fiscale wetten door de fiscus, voortdurend op.

Op basis van wetgeving, doctrine, rechtspraak, politieke verklaringen, beschikbare wetsontwerpen, enz. wordt een financiële en operationele impactanalyse uitgevoerd. Het resultaat van deze analyse wordt weerspiegeld in de overeenkomstige jaarrekening, in lijn met het toepasselijke kader.

De toenemende complexiteit van de wet- en regelgeving, met name in de context van internationale activiteiten, brengt risico's met zich mee voor de financiële rapportering. Tegenstrijdige vereisten tussen binnenlandse, buitenlandse en supranationale wetten kunnen de naleving bemoeilijken, vergroten de kans op onjuistheden en kunnen de integriteit en nauwkeurigheid van onze jaarrekening schaden.

2.5.3 Procedure voor het afsluiten van financiële staten

De voorlegging van tijdige en betrouwbare financiële informatie blijft afhankelijk van een procedure voor het adequaat afsluiten van financiële staten.

Voor de procedure m.b.t. het afsluiten van de jaarrekening werden duidelijke taken en verantwoordelijkheden vastgelegd. Tijdens de procedures voor de maandelijkse, driemaandelijke, halfjaarlijkse en jaarlijkse afsluiting van de rekeningen worden de verschillende stappen continu gemonitord. Daarnaast worden nog verschillende controles uitgevoerd om te waken over de kwaliteit en de conformiteit met de interne en externe vereisten en richtlijnen.

Voor Proximus en zijn belangrijkste filialen wordt een zeer gedetailleerde kalender voor de afsluitingen opgemaakt, met een gedetailleerd overzicht van de divisie overschrijdende voorbereidende vergaderingen, de deadlines voor het afsluiten van specifieke procedures, de exacte datum en het uur waarop IT-subsystemen worden vergrendeld, valideringsvergaderingen en de vereiste elementen voor de rapportering.

Voor elke procedure en subprocedure worden verschillende controles uitgevoerd, zoals preventieve controles, waarbij de informatie wordt getest vooraleer ze wordt verwerkt. Daarnaast zijn er ook opsporende controles, waarbij het resultaat van de verwerking wordt geanalyseerd en bevestigd.

Bijzondere aandacht gaat uit naar redelijkheidstests, waarbij financiële informatie wordt geanalyseerd versus onderliggende operationele drivers, en coherentietests, waarbij financiële informatie van verschillende domeinen wordt samengevoegd om resultaten, trends e.d. te bevestigen. Voor belangrijke of niet-terugkerende transacties worden tests op de individuele opnames in de boekhouding gedaan. De combinatie van al deze tests biedt voldoende zekerheid over de betrouwbaarheid van de financiële cijfers.

3 Interne controle

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

Proximus heeft zijn systeem van interne controle gebaseerd op het COSO model, d.i. een geïntegreerd referentiekader voor interne controle en ondernemingsrisicobeheersing zoals opgesteld door het Committee of Sponsoring Organisation of the Treadway Commission ("COSO") voor de eerste maal in 1992 en geactualiseerd in mei 2013. Dit COSO referentiekader is opgesteld rond 5 componenten: de controleomgeving, de risicoanalyse, de controleactiviteiten, de informatie en communicatie en tot slot de monitoring.

Het systeem van interne controle van Proximus wordt gekenmerkt door een organisatie met duidelijk gedefinieerde verantwoordelijkheden, naast voldoende middelen en kennis, alsook aangepaste informatiesystemen, procedures en praktijken. Uiteraard kan Proximus niet garanderen dat dit interne controlesysteem afdoende zal zijn onder alle omstandigheden. Misbruik van activa en vergissingen kunnen immers nooit volledig worden uitgesloten. Proximus organiseert wel een doorlopend nazicht en opvolging van al de componenten van zijn systemen van interne controle en risicobeheer, teneinde zich ervan te vergewissen dat ze adequaat blijven.

Proximus beschouwt het tijdig verstrekken aan al zijn interne en externe stakeholders van volledige, betrouwbare en relevante financiële informatie in overeenstemming met IFRS en BGAAP. Daarom heeft Proximus zijn interne controle en risicobeheerssystemen over zijn financiële verslaggeving zodanig georganiseerd dat hieraan wordt voldaan.

3.1 De controleomgeving

3.1.1 De organisatie van de interne controle

Overeenkomstig de statuten beschikt Proximus over een Audit- en Toezichtsc comité (Audit and Compliance Committee). (zie 'Onafhankelijkheid en expertise op het gebied van boekhouding en audit van ten minste één lid van het Audit en Compliance Committee').

Het Audit- en Toezichtsc comité heeft als taak de Raad van Bestuur bij te staan en te adviseren met betrekking tot (i) het proces van financiële rapportering, (ii) de efficiëntie van de systemen voor interne controle en risicobeheer van Proximus, (iii) de interne-auditfunctie van Proximus en de efficiëntie ervan, (iv) de kwaliteit, de integriteit en de wettelijke controle van de statutaire en geconsolideerde jaarrekeningen van de onderneming, waaronder de opvolging van de vragen en de aanbevelingen geformuleerd door de commissarissen, (v) de relatie met de commissarissen van de Groep en de evaluatie van en het toezicht op de onafhankelijkheid van de commissarissen, (vi) de conformiteit van Proximus met de juridische en regelgevingsvereisten, (vii) en de conformiteit binnen de organisatie met de Gedragscode en de Dealing Code van Proximus.

Het Audit- en Toezichtsc comité vergadert minstens eenmaal per kwartaal.

3.1.2 Ethiek

De Raad van Bestuur heeft een Handvest van Deugdelijk Bestuur en een Gedragscode "Onze manier van verantwoord ondernemen" goedgekeurd. Alle werknemers moeten hun dagelijkse activiteiten en hun zakelijke objectieven volgens de meest strikte ethische standaarden en principes uitvoeren, met daarbij de Groepswaarden (Wendbaarheid, Verantwoordelijkheid en Samenwerking) als leidinggevende principes in het achterhoofd.

De Code "Onze manier van verantwoord ondernemen", beschikbaar op www.proximus.com, legt de bovenvermelde principes uit en heeft als bedoeling iedere werknemer te inspireren in zijn of haar dagelijks gedrag en houdingen. Het ethisch gedrag is niet beperkt tot de tekst van de Code. De Code is een samenvatting van de hoofdprincipes en is dus niet exhaustief.

Bovendien hecht Proximus in het algemeen en de Finance divisie in het bijzonder veel belang aan het zich strikt houden aan een tijdige en kwalitatieve rapportering.

3.1.3 Reglementen en procedures

De principes en de regels in de Code “Onze manier van verantwoord ondernemen” zijn in verschillende interne reglementen en procedures verder uitgewerkt. Deze groepsreglementen en -procedures zijn beschikbaar op het Proximus intranet. Ieder reglement wordt door een verantwoordelijke op regelmatige basis herbekeken en aangepast indien nodig. Op regelmatige tijdstippen en in geval van aanpassingen wordt hierover op gepaste wijze gecommuniceerd.

Op het vlak van de financiële rapportering zijn algemene en meer gedetailleerde boekhoudprincipes, -richtlijnen en -instructies samengebracht in referentiedocumenten, die alle beschikbaar zijn op het Proximus intranet. Bovendien organiseert het departement Corporate Accounting regelmatig boekhoudkundige seminars, met de bedoeling medewerkers uit financiële en niet-financiële departementen op de hoogte te houden van boekhoudkundige reglementen en procedures.

3.1.4 Bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Dat bevoegdheden en verantwoordelijkheden duidelijk bepaald zijn doorheen de hele organisatie, komt het interne controlesysteem van Proximus ten goede. Iedere business unit, divisie en departement heeft haar visie, missie en verantwoordelijkheden. Op individueel vlak heeft elke werknemer een duidelijke taakomschrijving en objectieven.

De voornaamste rol van de Finance divisie bestaat erin de andere divisies en filialen te steunen door hen accurate, betrouwbare en tijdige financiële informatie te bezorgen (met het oog op het nemen van beslissingen), de rendabiliteit op te volgen en op een efficiënte manier de financiële diensten te beheren.

De accounting teams van het Corporate Accounting departement zijn boekhoudkundig verantwoordelijk voor het moederbedrijf Proximus en voor de grote Belgische dochterondernemingen. Zij geven ook ondersteuning aan de andere dochterondernemingen. Voor deze gecentraliseerde ondersteuning is de organisatie opgesplitst volgens de belangrijkste (financiële) processen. Deze processen omvatten investeringen en activa, voorraden, werken in uitvoering en omzeterkenning, financieel boekhouden, bedrijfsuitgaven, voorzieningen en juridische geschillen, personeelskosten, voordelen na actieve dienst en belastingen. De gecentraliseerde ondersteuning, opgebouwd rond specifieke processen en IFRS-standaarden, laat toe een diepgaande accounting expertise op te bouwen en draagt op die manier bij tot de naleving van de richtlijnen van de Groep.

De consolidatie van de verschillende legale entiteiten in de geconsolideerde financiële rapporteringen van de Proximus Group wordt centraal gerealiseerd. Het consolidatiedepartement bepaalt en verdeelt de informatie over de implementatie van boekhoudkundige standaarden, procedures, principes en regels. Het volgt de regelgeving op, zodat dat de financiële verslaggeving in lijn blijft met IFRS zoals aangenomen door de Europese Unie. De maandelijkse consolidatie-instructies bepalen niet alleen de financiële informatie die nodig is voor de externe rapportering, maar bevatten eveneens gedetailleerde deadlines en aandachtspunten (zoals complexe problemen of nieuwe interne richtlijnen).

3.1.5 Bekwaamheden en ervaring

Proximus hecht veel belang aan haar personeelsbeleid. Niet alleen zijn er voldoende mensen nodig, zij moeten ook de juiste skills en ervaring hebben.

Met deze vereisten wordt al rekening gehouden tijdens het aanwervingsproces, en ook nadien in de coaching en opleidingsactiviteiten die georganiseerd worden door de Proximus Corporate University.

Op het vlak van de financiële rapportering werd er een specifieke opleidingscyclus uitgewerkt, waaraan junior en senior personeelsleden verplicht deelnemen. Deze seminars, intern en extern georganiseerd, bestrijken niet alleen het domein van IFRS, maar ook de lokale wetgeving en normen op het gebied van boekhouding, belastingen en vennootschapswetgeving. Bovendien wordt de kennis en ervaring up-to-date gehouden en verder uitgebreid in meer specifieke domeinen (omzeterkenning, pensioenadministratie, financiële producten,

enz.) door het bijwonen van seminars en zelfstudie. Daarnaast nemen de werknemers ook deel aan algemene opleidingen over de nieuwe producten en diensten van Proximus.

3.2 Risicoanalyse

De risicoanalyse werd uitvoerig besproken vanaf punt 'Risicobeheer'.

3.3 Risico beperkende factoren en controlemaatregelen

Beperkende factoren en controlemaatregelen worden besproken in de rubriek 'Risicobeheer'.

3.4 Informatie and communicatie

3.4.1 Financiële IT-rapporteringssystemen

De boekhouding van Proximus en van de meeste van haar dochterondernemingen wordt gevoerd op grote geïntegreerde IT-systemen. Operationele processen zijn vaak geïntegreerd in hetzelfde systeem (bv. het toeleveringsproces, de salarisadministratie). Voor de facturatiesystemen, die niet geïntegreerd zijn, zijn aangepaste interfaces en opvolgingstools ontwikkeld. Voor het financiële consolidatieproces wordt gebruik gemaakt van een specifieke consolidatietool.

Het organisatorische opzet en toegangsbeheer van deze systemen ondersteunen een adequate functiescheiding, en voorkomen niet-geautoriseerde toegang tot gevoelige informatie en niet-geautoriseerde verandering van gegevens. Regelmatig worden de systemen nagekeken door de interne en de externe audit.

3.4.2 Effectieve interne communicatie

De meeste boekhoudregistraties worden zowel volgens IFRS als de lokale regelgeving gedaan. In het algemeen wordt financiële informatie die aan het management geleverd wordt en gebruikt wordt voor budgettering, forecast en controleactiviteiten, opgemaakt volgens IFRS. Een uniforme financiële taal, gebruikt doorheen de organisatie, draagt op een positieve manier bij tot de effectiviteit en de efficiëntie van de communicatie.

3.4.3 Rapportering en validering van de financiële resultaten

De financiële resultaten worden intern gerapporteerd en op verschillende niveaus gevalideerd. Op het niveau van de processen zijn er validatievergaderingen met de verantwoordelijke van elk business proces. Op het niveau van de belangrijkste filialen wordt een validatievergadering georganiseerd met de accounting en controlling verantwoordelijke. Op Proximus groepsniveau worden de geconsolideerde resultaten opgesplitst per segment. Voor elk segment bevat de analyse en validatie gewoonlijk een vergelijking met historische cijfers, en ook een analyse van de vergelijking budget-actual en forecast-actual. Validering vereist de analyse en afdoende verklaring van (de afwezigheid van) afwijkingen.

Daarna wordt de financiële informatie gerapporteerd en uitgelegd aan het Executief Comité (maandelijks) en voorgesteld aan het Audit- en Toezichtscomité (per kwartaal).

3.5 Toezicht en monitoring van de interne controle

De effectiviteit en efficiëntie van de interne controle worden regelmatig op verschillende manieren en door verschillende partijen geëvalueerd:

- Elke verantwoordelijke van een business activiteit controleert en verbetert deze regelmatig. Dit omvat o.a. de documentatie van het proces, de rapportering over indicatoren en de bijsturing hiervan.

- Om te komen tot een objectieve controle en evaluatie van de activiteiten van elk departement in de organisatie, voert het Interne Audit departement van Proximus regelmatig audits uit over gans de Groep. De onafhankelijkheid van de Interne Audit is verzekerd door haar directe rapporteringslijn naar de Voorzitter van het Audit- en Toezichtscomité. Uitgevoerde auditopdrachten kunnen een specifiek financieel proces betreffen, maar zullen ook de effectiviteit en de efficiëntie van de operaties evalueren, alsook de naleving van de wetten en regels die van toepassing zijn.
- Het Audit- en Toezichtscomité kijkt de tussentijdse kwartaalrapportering en de specifieke boekhoudmethodes na. Zij analyseert de belangrijkste geschillen en risico's waarmee de Groep geconfronteerd wordt, zorgt voor de opvolging van aanbevelingen gedaan door de Interne Audit, en bespreekt regelmatig de naleving binnen de Groep van de Gedragscode en de Dealing Code.
- Met uitzondering van kleine buitenlandse entiteiten die wettelijk geen audit vereisen, zijn alle relevante entiteiten onderworpen aan auditprocedures. In het algemeen omvat deze audit een evaluatie van de interne controle en leidt ze tot een opinie over de statutaire jaarrekeningen en over de (halfjaarlijkse en jaarlijkse) cijfers die voor de consolidatie aan Proximus gerapporteerd worden. Indien de externe audit een zwakte aan het licht brengt of van mening is dat de interne controle kan worden verbeterd, dan worden aanbevelingen gemaakt aan het management. Deze aanbevelingen, het daaraan gerelateerde actieplan en de implementatiestatus worden minstens jaarlijks gerapporteerd aan het Audit- en Toezichtscomité.

4 Deskundigheid van de leden van het Audit- en Toezichtscomité

Proximus beschikt over een Audit- en Toezichtscomité (Audit & Compliance Committee), dat bestaat uit vijf niet-uitvoerende bestuurders, waarvan de meerderheid onafhankelijk moet zijn. Overeenkomstig zijn charter wordt het voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder.

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

5 Evolutie in de research & development-activiteiten

In een snel veranderende wereld zet Proximus zich dagelijks in om innovatie te bevorderen en te stimuleren. In nauwe samenwerking met belangrijke stakeholders, zoals partners en klanten, ontwikkelt Proximus baanbrekende oplossingen die inspelen op de uitdagingen van vandaag en mee vormgeven aan de digitale toekomst.

5.1 Gigabitnetwerken

Proximus is lid van organisaties zoals ETSI, ITU en GSMA en bevordert zo het delen van kennis over netwerkdesign, architectuur, energiebeheer en innovatie. Partnerschappen met belangrijke leveranciers zoals Nokia en Ericsson bieden toegang tot gespecialiseerde apparatuur, innovatiefaciliteiten en intellectuele eigendom, waarbij de bestaande infrastructuur wordt benut om innovatie te stimuleren.

5.2 Fiber

Proximus versnelt niet alleen de uitrol, maar integreert ook voorspellende modellen in de uitrol- en herstelprocessen. In 2024 werd een voorspellend model voor incidenten geïmplementeerd, waarmee defecten worden geëvalueerd nog vóór ze impact hebben op de klant. Dit maakt proactief onderhoud mogelijk en verbetert de klantenervaring.

5.3 5G, een drijvende kracht achter innovatie

De Proximus Groep beschouwt 5G als essentieel voor innovatie, het stimuleren van digitale transformatie over de sectoren heen en het verbeteren van de klantenervaring. Met ultrahoge snelheden, een lage latency en een hoge capaciteit ondersteunt 5G de ontwikkeling van innovatieve oplossingen in tal van sectoren zoals gezondheidszorg, productie, logistiek en media. Proximus gaat actief in op openbare oproepen voor projecten in België om de uitrol van 5G in verschillende openbare sectoren te ondersteunen. In 2024 werden enkele use cases gerealiseerd in samenwerking met het Waals Gewest en specifieke partners:

- Mediatransmissie: aansluiting van 5G-camera's voor de uitzending van evenementen.
- Lucht- en geluidsmonitoring: verzameling van gegevens via draadloze 5G-sensoren in Durbuy en Charleroi.
- Dronevluchten: testen van 5G-radio-KPI's en een tweede communicatiesysteem.

5.4 Gezondheidszorg

In 2024 lanceerde Proximus NXT het H.E.A.L.T.H-project, waarbij een 5G MPN (Mobile Private Network) werd geïmplementeerd in AZ Groeninge. Hierdoor werd AZ Groeninge het eerste ziekenhuis in de Benelux met 5G-capaciteiten. Het ziekenhuis zal nieuwe medische toepassingen testen, zoals robotchirurgie op afstand en slimme brillen waarmee artsen live met verpleegkundigen kunnen meekijken. Daarnaast dragen we actief bij aan projecten om patiënten thuis te monitoren en op te volgen.

We werken ook samen met ziekenhuis Maria Middelaers en het Wit-Gele Kruis, de vzw voor thuisverpleging in Vlaanderen, om onze slimme brillen uit te rusten met AI-software om hartslag, ademhaling, bloeddruk en zuurstofsaturatie te meten. We doen ook verdere inspanningen om de use cases met geconnecteerde ziekenwagens te repliceren in andere ziekenhuizen, zodat meer patiënten kunnen profiteren van deze geavanceerde technologieën.

5.5 Lens On Ghent of hoe de geschiedenis tot leven komt met geavanceerde technologie

In samenwerking met VisitGent ontwikkelde Proximus *Lens On Ghent*, een baanbrekende app die de kracht van Augmented Reality (AR) en het 5G-netwerk van Proximus benut om zowel toeristen als Gentenaren een interactieve ervaring te bieden. Met deze innovatieve app kunnen gebruikers terugkeren in de tijd en de middeleeuwse geschiedenis van drie iconische locaties in Gent ontdekken: de Bijloke, het Prinsenhof en de Graslei-Korenlei.

De app biedt de gebruikers een blik in het verleden en brengt deze historische plaatsen in al hun grootsheid tot leven met AR-technologie. De gebruikers kunnen zien hoe de Bijloke geëvolueerd is van een oud ziekenhuis tot een eigentijds muziekcentrum, in het Prinsenhof de architecturale pracht van Hof ten Walle herbeleven en de bruisende havenactiviteiten langs de Graslei en Korenlei ervaren. Deze naadloze integratie van AR versterkt de culturele en toeristische aantrekkingskracht van Gent door de geschiedenis tot leven te brengen met behulp van moderne technologie.

Het krachtige 5G-netwerk van Proximus, dat volledig uitgerold is in het centrum van Gent, speelt een cruciale rol bij het garanderen van een vlotte en meeslepende AR-ervaring. Dankzij de lage latency en de hoge snelheid van 5G kunnen de gebruikers volop genieten van deze digitale reis, met geoptimaliseerde interacties in real time. De app is een uitstekend voorbeeld van hoe geavanceerde technologie alledaagse ervaringen naar een hoger niveau tilt.

Naast een culturele en toeristische attractie is *Lens On Ghent* ook een geslaagd samenspel van innovatie en technologie. Het toont hoe Proximus zijn digitale mogelijkheden benut om impactvolle oplossingen te creëren.

Doordat de app gratis beschikbaar is in de Google Play Store en Apple App Store, is *Lens On Ghent* een prachtig voorbeeld van hoe Proximus de digitale transformatie in België stimuleert, waarbij het zijn expertise inzet om betekenisvolle ervaringen te creëren.

5.6 Bouwen aan de toekomst met kwantuminnovatie

Kwantumtechnologie zal in de toekomst een essentiële rol spelen op het gebied van cybersecurity. Na de succesvolle field trial van een kwantumveilig netwerk in 2023, lanceerde Proximus in het voorjaar van 2024 Quantum Circle, de eerste Belgische community die zich inzet voor de vooruitgang van kwantumtechnologie.

Dit baanbrekende initiatief verenigt een diverse groep kwantumpioniers, sectorexperts en visionairs, die samenwerken aan transformatieve applicaties en de brede marktadoptie van kwantuminnovaties stimuleren.

De missie van Quantum Circle is duidelijk: een ecosysteem creëren dat geavanceerd onderzoek, baanbrekende toepassingen en visionaire investeringen stimuleert, met een aanzienlijke maatschappelijke en economische impact. Door onderzoekers, academici, technologieproviders en eindgebruikers uit zowel de publieke als de private sector samen te brengen, identificeert en versnelt de community toepassingen met een grote impact op het gebied van kwantumcomputing, -communicatie en -detectie.

Met meer dan 60 aangesloten organisaties is Quantum Circle snel uitgegroeid tot een actieve community die eigen evenementen organiseert, waaronder zijn kick-off. Tegelijkertijd mobiliseert het Belgische bedrijfsleiders en beleidsmakers actief om de adoptie van kwantumtechnologie te versnellen. Met dit initiatief bouwt Proximus als pionier aan de technologische toekomst van België en legt het de basis voor de kwantumrevolutie van het land.

5.7 Proximus Ada

In 2024 zette Proximus Ada zijn groei voort en bevestigde het zichzelf als een toonaangevende hub voor artificiële intelligentie (AI) en cybersecurity. Het is bedoeld als een hoeksteen van innovatie en een belangrijk expertisecentrum voor alle bedrijven binnen de Proximus Groep. Het verkent de nieuwste ontwikkelingen op het vlak van AI, waaronder AI-agenten en multi-agentsystemen.

Proximus Ada draagt dus actief bij aan de ontwikkeling van het bedrijf en creëert tal van tools die zowel intern als extern nuttig zijn. Een voorbeeld hiervan is de creatie en ontwikkeling van een AI-gebaseerde vertaaltool die teksten met Proximus-acroniemen kan begrijpen en vertalen. Zo kan iedereen binnen het bedrijf een specifieke en nauwkeurige vertaling krijgen van om het even welke tekst, zelfs wanneer jargon van Proximus wordt gebruikt.

5.8 AI voor een superieure klantenservice

Proximus maakt gebruik van generatieve AI om zijn klantenservice te verbeteren. De expertise van Proximus Ada is de drijvende kracht achter deze vooruitgang. Recente initiatieven zijn onder andere:

Initiatieven voor klantenondersteuning:

- Verbeterde zoekfunctie in de FAQ: de verbeterde zoekfunctie in het contactcenter heeft geleid tot een stijging van de klantentevredenheid met 6 punten.
- Upgrade van de Proximus Assistant: deze chatbot maakt gebruik van GenAI om nauwkeurigere antwoorden te bieden. Momenteel zijn er 40 nieuwe AI-feeds in ontwikkeling.

Initiatieven voor ondersteuning van de collega's:

- Writing Assistant: hulp bij het opstellen van klantencommunicatie; functies voor het voorstellen van antwoorden worden getest.
- My AI Assistant (MAIA): deze chatbot, die in augustus 2024 werd gelanceerd, stroomlijnt het opvragen van informatie voor collega's met direct klantencontact.

5.9 Interne initiatieven ter ondersteuning van innovatie

Het Design Thinking Center of Excellence is een gespecialiseerd expertteam dat zich richt op het toepassen van Design Thinking-principes. Het past de methodologie aan voor de medewerkers en creëert gestandaardiseerde tools om het brede gebruik binnen de organisatie te bevorderen. Elk jaar traint het 900 medewerkers en coacht het gemiddeld ongeveer 16 strategische projecten.

De Innovation Accelerator identificeert en ondersteunt innovatieve initiatieven die het potentieel hebben om nieuwe omzetstromen te genereren, in domeinen die al dan niet aansluiten bij onze kernactiviteiten. De accelerator legt de nadruk op initiatieven met groeiperspectieven op lange termijn, waarbij toekomstig potentieel voorrang krijgt op kortetermijnimpact.

Het Proximus Innovation Committee fungeert als een centrale hub voor innovatie binnen het bedrijf en bevordert interne afstemming, samenwerking en kennisuitwisseling. Daarnaast beheert het comité samenwerkingsmogelijkheden en financieringsaanvragen van externe organisaties. Door deze dubbele functie speelt het een sleutelrol in de innovatiestrategie van Proximus, waarbij interne en externe innovatie-inspanningen worden geïntegreerd.

De Customer Experience Challenge is een jaarlijkse hackathon binnen het bedrijf, die de samenwerking tussen verschillende afdelingen bevordert om innovatieve ideeën te genereren en de klantenervaring te verbeteren. Aan de editie 2024 namen tien teams deel met een focus op verschillende thema's binnen de residentiële en kmo-segmenten.

5.10 Innoveren voor een duurzaam energiebeheer

In het kader van zijn ambitie om tegen 2040 net zero te worden, streeft Proximus ernaar om zijn energieverbruik bijna volledig te dekken met hernieuwbare bronnen. Dit doel is ambitieus, gezien de kritische aard van de infrastructuur van Proximus en de beperkte geografische beschikbaarheid van hernieuwbare energie.

Daarom heeft Proximus samen met Companion.energy de Proximus Energy Box ontwikkeld, een softwareoplossing die energiestromen optimaliseert door realtimegegevens te integreren, energiebehoeften te voorspellen en optimalisaties aan te bevelen.

Door deze technologie te benutten, zorgt Proximus niet alleen voor een toekomstzeker energiebeheer, maar effent het ook het pad voor andere grote bedrijven die concrete vooruitgang willen boeken in hun eigen energietransitie. Deze vooruitstrevende aanpak onderstreept het engagement van Proximus op het vlak van duurzaamheid en versterkt zijn leiderschap in zowel de digitale als de energiesector.

5.11 Strategisch partnerschap met Microsoft voor cloud en digitale communicatie

Proximus heeft in 2024 een partnerschap gesloten met Microsoft voor de verdere ontwikkeling van de cloud en digitale communicatiediensten op internationaal niveau. Deze samenwerking heeft als doel de klantenbetrokkenheid via verschillende kanalen te verbeteren door de best-in-class producten van Proximus' internationale filialen - BICS, Telesign en Route Mobile - te combineren met de technologie van Microsoft.

De belangrijkste initiatieven binnen dit partnerschap zijn:

- Communicatieplatformdiensten: verbetering van klantencommunicatie en beveiligingsdiensten door middel van innovatieve oplossingen.
- Vooraanstaande provider van Microsoft-diensten: positionering van Proximus NXT als een toonaangevende provider van 5G-applicaties, edge computing, workplace-oplossingen, security, cloud (Azure cloud en confidential compute), cloud voor kmo's, data en AI in de regio.
- Go-to-market- en salesacties: samenwerking met Microsoft aan gezamenlijke marketing- en verkoopinitiatieven voor alle klantensegmenten die producten en diensten van Microsoft gebruiken.

Wat de interne digitale transformatie betreft, zijn dit de belangrijkste pijlers van het partnerschap:

- Migratie naar Microsoft Azure: Proximus ondergaat een strategische digitale transformatie door te kiezen voor Microsoft Azure. Deze stap zal onze IT-omgeving uitbreiden met een verregaande integratie van AI, voor superieure betrouwbaarheid, schaalbaarheid en veiligheid.
- Developer experience en het aantrekken van talent: we bieden een premium developer experience, trekken toekomstig talent aan en bevorderen het gebruik van generatieve AI in de publieke cloud.
- Gestandaardiseerd ontwikkelingsplatform: we standaardiseren de ontwikkeling op een eengemaakt platform voor interne toepassingen, waardoor empowerment van ingenieurs, projectflexibiliteit en kostenefficiëntie worden gestimuleerd, volledig in overeenstemming met de Proximus-normen.

Alles bij elkaar genomen zullen dit partnerschap en de interne transformatie een innovatieve en uitmuntende klantenservice en IT-infrastructuur stimuleren, waardoor Proximus zich verder kan positioneren als leider in het digitale communicatielandschap.

5.12 Internationaal

BICS

BICS biedt oplossingen voor digitale communicatie, cloudcommunicatiediensten, mobiliteit en IoT voor telecomoperatoren, virtuele netwerkoperatoren, dienstverleners, leveranciers van bedrijfssoftware en internationals. Het bedrijf levert diensten in meer dan 200 landen en transporteert ongeveer 50% van het wereldwijde dataroamingverkeer. BICS blijft voortdurend investeren om zijn communicatieoplossingen voor telecom-, bedrijfs- en cloudsegmenten wereldwijd verder te verbeteren.

De focus ligt op zijn R&D-activiteiten om 5G-diensten, (e)SIM- en IoT-technologie, digitale communicatiediensten en een sterk aanbod op het vlak van fraude, beveiliging en analyse te leveren.

Het bedrijf volgt de marktevolutie en klantenbehoeften op de voet om zijn diensten, oplossingen en algemene productportfolio's te verbeteren.

Telesign

Telesign richt zijn R&D-inspanningen op het verbinden, beschermen en beveiligen van de digitale identiteit van internationale ondernemingen. Het biedt fraudebescherming en beveiligde communicatie, en ondersteunt de digitale economie door bedrijven en klanten te helpen met vertrouwen met elkaar in contact te treden via oplossingen voor klantenidentiteit. Telesign brengt regelmatig updates voor zijn diensten uit die nieuwe functies toevoegen en bestaande verbeteren.

In 2024 heeft Telesign als reactie op de toenemende dreiging van cyberfraude en de stijgende sms-kosten Verify API gelanceerd, een nieuwe omnichannel verificatieoplossing. Deze nieuwe omnichannel API integreert zeven belangrijke kanalen voor gebruikersverificatie - sms, Silent Verification, push, e-mail, WhatsApp, Viber en RCS - binnen een enkele API. Dankzij deze unieke integratie kunnen bedrijven moeiteloos nieuwe authenticatiekanalen uitrollen met minimale ontwikkelingsmiddelen, waardoor de verificatie-ervaring voor zowel eindgebruikers als ontwikkelaars veiliger en efficiënter wordt. De unieke API evenals de talrijke kanalen met automatische fallback en wereldwijde dekking zijn belangrijke elementen van deze nieuwe innovatieve oplossing van Telesign.

Route Mobile

Route Mobile is een wereldwijde Communications Platform as a Service (CPaaS)-provider die bedrijven helpt om met hun klanten te communiceren via verschillende kanalen, zoals sms, spraak en e-mail. Het is gespecialiseerd in cloudcommunicatie en biedt oplossingen zoals mobiele identiteitsverificatie, omnichannel klantenbetrokkenheid en sms-firewalldiensten. De diensten van Route Mobile stellen bedrijven in staat om veilig en effectief te communiceren. Sectoren zoals het bankwezen, de kleinhandel, e-commerce en digitale platformen maken er vaak gebruik van om klanteninteracties te verbeteren en de beveiliging te beheer.

6 Andere inlichtingen

6.1 Rechten, verbintenissen en voorwaardelijke verplichtingen per 31 december 2024

Toelichtingen bij rechten, verbintenissen en voorwaardelijke verplichtingen zijn opgenomen in toelichting 34 van de geconsolideerde jaarrekening.

6.2 Diversiteit & Inclusie

De verklaring inzake diversiteit en inclusie is opgenomen in het jaarverslag: Duurzaamheidsverslag → Sociale informatie.

6.3 Klimaatverandering

De klimaatverandering werd opgenomen in het jaarverslag: Duurzaamheidsverslag → Milieu-informatie

6.4 Gebruik van financiële instrumenten

Toelichting bij het gebruik van financiële instrumenten is opgenomen in toelichting 32 van de geconsolideerde jaarrekening.

6.5 Gebeurtenissen welke een belangrijke impact kunnen hebben op de ontwikkeling van de Groep

Gebeurtenissen welke een belangrijke impact kunnen hebben op de ontwikkeling van de Groep worden opgenomen in de hoofdstukken « Risicobeheer » en « Interne Controle » van dit jaarverslag.

6.6 Eigen aandelen

Toelichtingen bij eigen aandelen zijn opgenomen als toelichting 18 van de geconsolideerde jaarrekening.

6.7 Beheer van kapitaal

Het doel van de Groep inzake het kapitaalbeheer bestaat erin een netto financiële schuldenlast en eigen vermogen -ratio's te behouden, die zorgen voor voldoende liquiditeit op elk moment via een flexibele toegang tot de kapitaalmarkten, en dit om strategische projecten te kunnen financieren en een aantrekkelijke vergoeding aan de aandeelhouders te bieden. Over de twee voorgestelde jaren, heeft de Groep geen nieuwe aandelen of andere verwaterende instrumenten uitgegeven. In oktober 2024 gaf Proximus een hybride obligatie van EUR 700 miljoen uit om zijn kapitaalstructuur te versterken.

6.8 Gebeurtenissen na balansdatum

Toelichting bij de gebeurtenissen na balansdatum is opgenomen in toelichting 39 van de geconsolideerde jaarrekening.

Namens de Raad van Bestuur,

Brussel, 27 februari 2025



Guillaume Boutin
Gedelegeerd Bestuurder



Stefaan De Clerck
Voorzitter van de Raad van Bestuur