



Politika integrovaného manažerskeho systému spoločnosti Slovak Telekom, a. s.

Spoločnosť Slovak Telekom je najväčší slovenský multimediálny operátor s dlhoročnými skúsenosťami a zodpovedným prístupom k podnikaniu. Sme lídrom v oblasti poskytovania telekomunikačných služieb v najnáročnejšom segmente biznis zákazníkov, a to z hľadiska rozsahu služieb, ako aj ich kvality. Na telekomunikačný trh prinášame medzinárodné poznatky, inovatívne riešenia a najnovšie technologické trendy. V snahe spĺňať rastúce požiadavky zákazníkov a zainteresovaných strán sme implementovali systémy manažerstva podľa medzinárodne uznávaných noriem ISO a prijali záväzky v nasledujúcich oblastiach:

Konvergované a inovatívne riešenia:

- Naším cieľom je byť jednotkou v konvergovaných službách na česko-slovenskom trhu a lídrom v poskytovaní 5G a IoT riešení.
- Neustále zvyšovanie kvality poskytovaných služieb je jednou z kľúčových oblastí práce našich zamestnancov.
- Zabezpečujeme vysokú úroveň informačnej a kybernetickej bezpečnosti primeranou ochranou informácií, budovaním systému informačnej bezpečnosti a využívaním najmodernejších informačných technológií. Zabezpečujeme ochranu informácií v cloude dodržiavaním platných právnych predpisov a zmluvných podmienok dohodnutých s našimi zákazníkmi.
- Zabezpečujeme kontinuitu poskytovaných produktov a služieb, zvyšujeme odolnosť našich aktív voči narušeniu schopnosti dosahovať stanovené kľúčové ciele a zabezpečujeme ich rýchlu obnovu na preddefinovanú úroveň v prípade vzniku mimoriadnych udalostí.

Spokojnosť zákazníkov

- Spokojnosť zákazníkov je našou hnacou silou, a preto sa usilujeme o poskytovanie tej najlepšej zákazníckej skúsenosti.
- Uplatňujeme inovatívny prístup pre konzistentnú komunikáciu so zákazníkmi naprieč všetkými komunikačnými kanálmi.
- Základom nášho partnerstva so zákazníkmi je integrita, otvorený dialóg a konanie, ktoré dôsledne zohľadňuje potreby zákazníkov a zaisťuje im vysokú úroveň bezpečnosti. Preto zabezpečujeme prostriedky potrebné pre trvalé zlepšovanie zavedených procesov a manažerských systémov.

Partnerstvá s pridanou hodnotou

- S našimi dodávateľmi udržiavame transparentné obchodné vzťahy založené na partnerstve, dôvere a záväznosti. Kladieme dôraz na bezpečnosť dodávateľského reťazca.
- Chceme v spolupráci s tretími stranami dodávať našim zákazníkom inovatívne produkty/služby.
- Od obchodných partnerov a dodávateľov vyžadujeme, aby svojimi dodávkami a poskytovanými službami prispievali k vysokej úrovni kvality služieb poskytovaných koncovým zákazníkom.

Zodpovedné podnikanie

- Efektívne komunikujeme v internom prostredí a aj s externými zainteresovanými stranami.
- Pri našich aktivitách zodpovedného podnikania sa držíme základných princípov ako kredibilita, kontinuita, integrita a transparentnosť. O našom vplyve na okolité prostredie informujeme v ročnej Správe o zodpovednom podnikaní.
- Pokračujeme v znižovaní produkcie znečisťujúcich látok a realizujeme aktivity prospešné pre životné prostredie.
- Zvyšujeme efektívnosť spotreby energií využívaním najmodernejších technológií, inováciami ale aj správnou starostlivosťou o používané aktíva a optimalizáciou využívania pracovných priestorov a spotreby pohonných látok.
- Rešpektujeme právne normy a iné relevantné predpisy. To isté očakávame aj od našich obchodných partnerov. Platné právne normy, stratégia, firemné a etické hodnoty tvoria základ pre všetky firemné rozhodnutia a našu každodennú prácu.

Sme digitálnou spoločnosťou

- Zameriavame sa na plnú digitalizáciu a automatizáciu interných procesov, a podporujeme interné aj externé e-riešenia s cieľom stať sa bezpapierovou spoločnosťou.

Zamestnanci

- Naši zamestnanci sa zásadným spôsobom podieľajú na úspechu spoločnosti a sú našou konkurenčnou výhodou, preto zvyšovanie spokojnosti našich zamestnancov je našou prioritou.
- Vytvárame prostredie, ktoré podporuje osobný a profesionálny rozvoj, s dôrazom na rozvoj digitálnych zručností.
- Podporujeme agilné metódy práce a inovácie v rámci celej organizácie.

Táto politika je uplatňovaná vo všetkých procesoch a oblastiach činnosti našej spoločnosti.

V Bratislave dňa 30.6.2025

Melinda Szabó, generálna riaditeľka

Integrated Management System Policy of Slovak Telekom, a. s.

Slovak Telekom is the largest Slovak multimedia operator with many years of experience and a responsible approach to business. We are a leader in providing telecommunications services to the most demanding segment of business customers, both in terms of the range of services and their quality. We bring international knowledge, innovative solutions, and the latest technological trends to the telecommunications market. To meet the growing demands of customers and stakeholders, we have implemented management systems according to internationally recognized ISO standards and have made commitments in the following areas:

Converged and innovative solutions:

- Our goal is to be a leader in converged services in the Czech and Slovak markets, as well as a leader in providing 5G and IoT solutions.
- Continuous improvement of the quality of services provided is one of the key areas of work for our employees.
- We ensure a high level of information and cyber security by adequately protecting information, building an effective information security system, and utilizing the latest information technologies. We ensure the protection of information in the cloud by complying with applicable legislation and contractual terms and conditions agreed with our customers.
- We ensure the continuity of the products and services we provide, increase the resilience of our assets to disruptions in our ability to achieve our key objectives, and ensure their rapid recovery to pre-defined levels in the event of emergencies.

Customer satisfaction

- Customer satisfaction is our driving force, and we strive to provide the best possible service.
- We are taking an innovative approach to communicate consistently with customers across all communication channels.
- Integrity, open dialogue, and acting in a way that consistently considers customer needs and ensures a high level of security are the foundation of our partnership with them. To this end, we provide the resources necessary for continuous improvement of established processes and management systems.

Value-added partnerships

- We maintain transparent business relationships with our suppliers based on partnership, trust, and commitment. We place emphasis on supply chain security.
- In collaboration with third parties, we aim to deliver innovative products/services to our customers.
- We require our business partners and suppliers to contribute to a high level of service quality for our end customers through their deliveries and services.

Business responsibility

- We communicate effectively both internally and with external stakeholders.
- In our corporate responsibility activities, we adhere to the core principles of credibility, continuity, integrity, and transparency. We report on our environmental impact in our annual Corporate Responsibility Report.
- We continue to reduce our production of pollutants and conduct activities that benefit the environment.
- We are improving the efficiency of energy consumption by using the latest technology and innovation, as well as by taking good care of the assets we use and optimizing the use of working space and fuel consumption.
- We respect legal standards and other relevant regulations. We expect the same from our business partners. The applicable legal standards, strategies, corporate and ethical values form the basis for all corporate decisions and our daily work.

We are a digital company

- We focus on the full digitalization and automation of internal processes and support internal and external e-solutions with the aim of becoming a paperless company.

Employees

- Our employees make a vital contribution to the company's success and are our competitive advantage, so improving employee satisfaction is our priority.
- We create an environment that fosters personal and professional development, with an emphasis on developing digital skills.
- We encourage agile working methods and innovation throughout the organization.

This policy is applied in all processes and areas of our company.

In Bratislava, 30.6.2025

Melinda Szabó, CEO

