

# FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2013



EGYÜTT. VELED





# TARTALOM

<b>A VEZÉRIGAZGATÓ LEVELE.....</b>	<b>4</b>
<b>A JELENTÉSRŐL .....</b>	<b>8</b>
<b>MEGKÖZELÍTÉSÜNK .....</b>	<b>10</b>
<b>Fenntarthatósági megközelítésünk.....</b>	<b>11</b>
Fenntarthatósági stratégia .....	11
Fenntarthatósági koordináció .....	15
Érdekelt feleink .....	16
<b>Fenntarthatósági megközelítésünkhöz kapcsolódó stratégiák, politikák .....</b>	<b>18</b>
<b>A VÁLLALATCSOPORTRÓL .....</b>	<b>22</b>
<b>A MAGYAR TELEKOM CSOPORT ÖSSZEFOGLALÓ MŰKÖDÉSI ADATAI .....</b>	<b>26</b>
<b>1. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS ÉS KOCKÁZATMENEDZSMENT.....</b>	<b>32</b>
1.1. Felelős vállalatirányítás.....	33
1.2. Kockázatmenedzsment .....	38
1.3. Vállalati megfelelés.....	38
1.4. Szabályozói megfelelés .....	40
1.5. Részvétel a közpolitikában .....	41
1.6. Szállítók .....	41
<b>2. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK .....</b>	<b>46</b>
2.1. Ügyfélpanaszok kezelése .....	47
2.2. Ügyfeleink tájékoztatása .....	49
2.3. Marketingkommunikáció.....	49
2.4. Ügyfél-elégedettség .....	50
2.5. Ügyfeleink bevonása .....	56
<b>3. HATÁRTALAN KOMMUNIKÁCIÓ .....</b>	<b>60</b>
3.1. ICT a fenntarthatóságért .....	61
3.2. Digitális felzárkóztatás .....	63
3.3. T-City, a jövő városa .....	66
3.4. Kitchen Budapest – játék, inkubáció és oktatás a Magyar Telekom támogatásával .....	68
3.5. Innováció a fenntarthatóságért .....	68
3.6. Szolgáltatások rendelkezésre állása .....	71

<b>4. KÖRNYEZETI TERHELÉS CSÖKKENTÉSE .....</b>	<b>72</b>
4.1. Klímavédelem.....	73
4.2. Vízfelhasználás .....	87
4.3. Biológiai sokféleség .....	87
4.4. Kibocsátások .....	88
4.5. Hulladékok .....	88
4.6. Környezeti célok és költségek .....	91
<b>5. MUNKATÁRSAINK .....</b>	<b>92</b>
5.1. Tehetségmenedzsment .....	94
5.2. Munkahelyi egészség és biztonság .....	98
5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség.....	102
5.4. Változások menedzselése.....	108
5.5. Humán erőforrás-mérőszámok .....	110
5.6. Munkatársak bevonása .....	112
<b>6. BEFEKTETŐI KAPCSOLATOK .....</b>	<b>118</b>
<b>7. EGYÜTTMŰKÖDÉSEK .....</b>	<b>120</b>
7.1. Szakmai együttműködések.....	121
7.2. Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések .....	121
<b>8. TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS.....</b>	<b>124</b>
8.1. Szponzorálás .....	125
8.2. Adományozás .....	129
8.3. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban .....	132
<b>9. FELELŐS TARTALOMSZOLGÁLTATÁS.....</b>	<b>134</b>
9.1. A gyermekek védelme .....	135
9.2. A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése .....	138
<b>10. ADATVÉDELEM .....</b>	<b>140</b>
<b>11. BIZTONSÁGOS MOBILHASZNÁLAT, ELEKTROMÁGNESES TEREK .....</b>	<b>142</b>
<b>MINŐSÍTÉS .....</b>	<b>146</b>
<b>GRI-TARTALOMMUTATÓ.....</b>	<b>148</b>
<b>MEGFELELÉS AZ ENSZ GLOBÁLIS MEGÁLLAPODÁS ALAPELVEINEK.....</b>	<b>153</b>
<b>RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE .....</b>	<b>154</b>
<b>IMPRESSZUM.....</b>	<b>161</b>



# A VEZÉRIGAZGATÓ LEVELE



A régió vezető infokommunikációs szolgáltatójaként – példát mutatva és lehetőséget teremtve – jövőbe mutató gondolkodásunkkal, innovatív, fenntartható termékeinkkel és szolgáltatásainkkal, valamint felelős magatartásunkkal hozzájárulunk a megújuló társadalom és környezet kialakulásához.

**Kedves Olvasó!**

**E**ngedje meg, hogy az alkalmat megragadva pár mondatban tájékoztassam az elmúlt esztendőben elért sikereinkről, a megvalósult fontosabb eseményeinkről és eredményeinkről! Olvasva a sorokat talán az Ön számára is kiderül, a számtalan siker és elismerés felsorolása mennyire „nehéz”, ám egyben mennyire örömteli feladat, hiszen a sort számos más, számunkra és ügyfeleink számára is emlékezetes példával, pillanatokkal, közös élménnyel lehetne folytatni.

De lássuk röviden, mi is történt velünk 2013-ban!

Mindenekelőtt munkatársaim nevében is szeretném kifejezni örömemet, hogy összpontosított stratégiai erőfeszítéseinknek köszönhetően a Magyar Telekom 2013-ban is megtartotta vezető pozícióját a magyarországi vezetőes, mobil, internet és ICT üzleti területeken. A bizonytalan makrogazdasági és piaci helyzet ellenére sikeresen növeltük bevételeinket, javult az ügyfélmegtartási képességünk és jelentős mértékű növekedést értünk el. Fokozatosan bővítettük hálózati és ügyfél-kiszolgálási képességeinket, proaktívan kiaknázva a különböző partnerkapcsolati modelleket is. A külső környezet változásai fokozottan arra készítetnek bennünket, hogy üzletmenetünkben és ügyfélszolgálatunkban új szemléletmódot alkalmazzunk.

Erőfeszítéseinket siker koronázta, hiszen tavaly elnyertük a Kiválóság az Ügyfélszolgálatban díjat a telefonos ügyfélszolgálat (call center) nagyvállalati kategóriában, ami nagy megtiszteltetés és fontos visszajelzés az e téren elvégzett munkánkhoz. Ezzel a Magyar Telekom az ország legjobbjának bizonyult a telefonos

ügyfélszolgálat terén az ország nagyvállalatai közül, jelentős javulást felmutatva a 2012-es legjobb távközlési céggként elért második helyezéshez képest.

Egy másik, számunkra ugyancsak kiemelkedően fontos területen is szép eredményt értünk el. 2013-ban első alkalommal vehettük át a Fogytékosság-barát Munkahely díjat, Családbarát Munkahely díjat kaptunk, valamint a TeleBike sikerének köszönhetően Kerékpáros Munkahely díjjal is jutalmaztak bennünket. Nagy büszkeség ez számunkra – elmondhatjuk, hogy munkáltatóként is sikeres évet zártunk!

Montenegrói leányvállalatunk, a Crnogorski Telekom is szép sikert ért el, amikor hazájában elnyerte a társadalmi felelősségvállalás területén legjobb vállalat díját.

Természetesen a Magyar Telekom számos más, kulcsfontosságú esemény részese is lehetett az elmúlt időszakban. Ezek közül talán a legfontosabb, hogy 2014 februárjában aláírtuk a kormányzati Partnerségi Együttműködési Megállapodást a Digitális Magyarorszáért. Ebben a dokumentumban kinyilvánítottuk hosszú távú elkötelezettségünket Magyarorszáért, a digitális írástudásért, az esélyegyenlőségért és a javuló életminőségért, az e-közigazgatás és e-szolgáltatások hozzáférhetőségéért, valamint a szociális és gazdasági fejlődésért.

Büszkén állíthatom, hogy a Magyar Telekom vállalati fenntarthatóságban betöltött vezető szerepe 2013 során is megmaradt. Ugyancsak kitartottunk a fenntarthatóság teljes körű megközelítése mellett, azaz ugyanakkora figyelmet fordítottunk a gazdasági és a környezeti pillérré, mint a társadalmira.

Folytattuk a 2011-ben öt évre meghatározott fenntarthatósági stratégiánkat

megfogalmazott feladatok végrehajtását, szem előtt tartva a stratégia fő célkitűzését, mely szerint a fenntarthatóság a Magyar Telekom identitásának részévé kell váljon, ezáltal is hosszú távú versenyelőnyt biztosítva a vállalat számára. Felmerül a kérdés: hogyan érjük el ezt a célunkat?

Tömören:

- A régió vezető infokommunikációs szolgáltatójaként, példát mutatva és lehetőséget teremtve, a fenntartható fejlődés ideáját fontossá, érthetővé és elérhetővé tesszük.  
- Jövőbe mutató gondolkodásunkkal, innovatív, fenntartható termékeinkkel és szolgáltatásainkkal, valamint felelős magatartásunkkal hozzájárulunk a megújuló társadalom és környezet kialakulásához.

Fenntarthatósági kezdeményezéseinket igyekszünk elérhetővé tenni munkatársaink és ügyfeleink számára egyaránt. Aktivitásaink az egyéni bevonáson, a tanuláson, a közösségi élményen és a közösségépítésen alapulnak. A felsorolt szempontoknak megfelelő kezdeményezés a rendkívül népszerű TeleBike szolgáltatás, amely budapesti munkatársaink körében nagy sikert aratott: a 2013. májusi beüzemelését követően év végéig közel 1100 kolléga 6000-szer kölcsönzött kerékpárt. A fenntarthatósági lojalitásra és jutalmazásra épülő, tavaly márciusban indult hello holnap! pontgyűjtés során, az első évben több mint 2600 munkatárs gyűjtött legalább egy pontot. A vállalati önkéntes programunkban pedig 662 önkéntes 5204 munkaórát vett részt.

Az önkéntes munka terén tett erőfeszítéseinket Az Év Vállalati Önkéntes Programja díjjal ismerték el, amelyet a Mobilsuli programmal nyertünk el.

Büszkén mondhatom, hogy vállalatunk fenntarthatósági tevékenységét nemzetközi

viszonylatban is magasra értékelték: idén év elején ötödik alkalommal kerültünk be a Bécsi Értéktőzsde nemzetközi CEERIUS (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) fenntarthatósági tőzsdeindexébe, míg a német Oekom Research, amely befektetési célpontok fenntarthatósági szempontú elemzését végző független ügynökség, felelős, befektetésre ajánlott kategóriába sorolta a Magyar Telekomot.

De az elért eredményeink mellett a közös jövőnk befolyásoló feladatainkról is ejtsünk pár szót. A 2015 végéig teljesítendő feladataink között szerepel olyan, amely már tavaly év végén teljesült, ilyen például a 20%-os CO<sub>2</sub>-kibocsátás-csökkenés elérése. A feladathoz rendelt célértéket módosítottuk, új célunk 25%-os CO<sub>2</sub>-kibocsátás-csökkenés elérése 2015. december 31-ig. Teendők más téren is akad. A Magyar Telekom fenntarthatósági ismertségére vonatkozóan célul tűztük ki, hogy 2015 végén a megkérdezettek 25%-a említse a Magyar Telekomot mint legfenntarthatóbb magyar vállalatot. Ezt a célszámot a költségvetésünkhöz igazítva 10%-ra módosítottuk.

A fenntarthatóság népszerűsítésével, fontosságának hangsúlyozásával nem hagyunk fel, hanem innovatív kezdeményezések fejlesztésével és kommunikációja során igyekszünk az ezzel kapcsolatos üzeneteket eljuttatni meglévő és leendő ügyfeleinkhez. Innovációs törekvéseinket alátámasztja az a tény, hogy a fenntarthatósági stratégiában megfogalmazott célszámunk, mely szerint 2015 végéig a K+F költségeink 10%-át fordítjuk környezeti vagy társadalmi célú innovációra, már 2013 végére megtriplázódott.

Nagyon fontosnak tartom leszögezni: a Magyar Telekom továbbra is elkötelezetten



Középtávú stratégiai célunk, hogy hatékonyabb és agilis szervezetté váljunk, termék- és szolgáltatásportfóliónkat egyszerűsítsük és fokozzuk a folyamataink automatizálását. Kihasználjuk képességeinket, hogy vezető szerephez jussunk az otthonok digitális kiszolgálásában a fogyasztók és a partnerek számára egyaránt. Az alaptervekenyiségeinken kívüli tevékenységek, mint például az energia-, az e-egészség-, a pénzügyi és biztosítási szolgáltatások az ügyfelek megtartását szolgálják, és új bevételi forrásokat jelentenek.

támogatja a Globális Megállapodás 10 alapelveit az emberi jogok, a környezet és antikorrupció terén, aminek kapcsán elért fejlődésről a jelentésben is beszámolunk.

Ami pedig a vállalat egészét illeti: folytatjuk átalakulásunkat, hogy a legelismertebb szolgáltatóvá váljunk a távközlési és kapcsolódó iparágak piacán. Mindezen törekvések felgyorsítását szolgálja üzleti és működési modellünk, amely a stratégiai fókuszainkon alapul – az alaptervekenység megújítása, fokozása és kiterjesztése, amely a bevétel-növekedéssel párhuzamosan agilisabb szervezet kialakítását segíti elő. Stratégiánk lehetővé teszi számunkra, hogy kiaknázzuk és fejlesszük kiterjedt ügyfélbázisunkat, jelentősen javítsuk a hatékonyságunkat és megragadjuk a növekedési lehetőségeket. Ez hosszú távon további stabil készpénztermelést eredményez.

Mint látható, számos szép eredményt értünk el, ám feladatunk is sok van még: célunk, hogy Magyarország egyik legelismertebb szolgáltatója legyünk, hogy egyszerűsítsük a működésünket, megkönnyítsük ügyfeleink életét, és hogy a digitális világ mindenki számára egyet jelentsen a lehetőséggel. Mindezek eléréséhez számítok a munkatársaim együttműködésére és ügyfeleink támogatására.

Üdvözléssel:

**Christopher Mattheisen**  
vezérigazgató

Budapest, 2014. június 30.



# A JELENTÉSRŐL

A Magyar Telekom Fenntarthatósági jelentésének tizenegyedik kiadásával ezúttal is fenntarthatósági tevékenységének és eredményeinek integrált bemutatását tűzte ki célul, és egyúttal a vállalatcsoport környezeti, társadalmi és gazdasági működését kívánja átláthatóvá tenni mindenki számára.

2013-ban is a harmadik, 2011–2015-ös Fenntarthatósági stratégiánk alapján folytattuk fenntarthatósági működésünket. Ezért a jelentés struktúrájában a korábbi évekhez képest jelentős változás nem történt, a bevezető fejezetek után ezúttal is a stratégiában meghatározott kulcskihívások alapján mutatjuk be fenntarthatósági teljesítményünket.

A jelentés hetedik éve a Global Reporting Initiative (Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés) harmadik generációs irányelvei (GRI G3) szerint írja le a vállalatcsoport fenntarthatósági teljesítményét. Összességében ezúttal is a legmagasabb, A+ szinten kerültek alkalmazásra az irányelvek.

A jelentés összeállításakor a hangsúlyt a teljességre, a pontosságra, az összehasonlítható-

ságra, az időszerűsége és a fenntarthatósági összefüggések bemutatására helyeztük.



A legfontosabb gazdasági adatokat „A vállalatcsoportról” című rész tartalmazza, azonban a gazdasági teljesítmény bemutatásánál nem ismétljük a korábbi években megjelenített adatokat. A 2013-as év, valamint a korábbi évek gazdasági teljesítményének részletes ismertetését a Magyar Telekom Éves jelentései tartalmazzák.

A jelentéstételi időszak a 2013-as naptári évet fedi le, az eredmények átláthatósága és az összehasonlíthatósága érdekében számos esetben az elmúlt öt év adatainak megjelenítésével. Az aktualitás érdekében néhol a jelentésírás időszakában bekövetkezett változásokról is beszámolunk, illetve a több évre



**SOMORJAI ÉVA**  
HR vezérigazgató-helyettes

„A fenntarthatóság a mai fiatal generáció számára egyfajta lehetőség arra, hogy a jövőjükéről jelen időben dönthessenek. Ez a generáció jóval érzékenyebb ügyfele a Telekomnak, a digitális világnak; és egészen más társadalmi és közösségi mintázatot mutatnak, mint amit eddig megszokhattunk ez előző generációktól.

Mindez jelentkezik abban is, hogy milyen munkáltatói márkához kötődnek szívesen. Ezen a téren egyre meghatározóbbá válik az, hogy egy vállalatnak milyen a hozzáállása a fenntarthatósághoz, működését mennyire hatják át tartalmi, a jövőt valóban meghatározó elemek.




**SZOMOLÁNYI KATALIN**  
Vállalati fenntarthatósági központvezető

„A fenntartható fejlődés fő »stakeholderei« a jövő generációi. Ők azok, akik miatt fenntarthatóvá kell formálnunk a mindennapokat. És ők azok is, akiket – több érintett mellett – be kell vonnunk a jövő megformálásának folyamatába. A fenntartható jövőért végzett aktív és hatékony munka sokat elárul rólunk – többek között azoknak, akik elsősorban ez alapján értékelnek egy vállalatot. Ők a felelős befektetők; az ő elvárásainak is meg kell felelnünk. A Magyar Telekom esetében ez a csoport a 80%-os külföldi tulajdonosi körből kerül ki. Mellettük természetesen fontos számunkra a minél kedvezőbb üzleti megítélés is: ezt pedig úgy tudjuk elérni, hogy olyan vállalatként jelenünk meg a piacon, amely a fenntarthatósági szempontokat is figyelembe veszi, és a sokszor nehéz körülmények ellenére is képes ezeket működése során megvalósítani. Minderről évente beszámolunk fenntarthatósági jelentésünkben: megmutatjuk a jövőt jelen időben, tükröt tartva múltból, jelenről és fejlődésről.

meghatározott stratégiai célokból adódóan néhol a jövőbeli feladatokra is kitekintünk.

A jelentés Magyarországot, Macedóniát és Montenegrót fedi le, és a Csoport összes tevékenységi területére kiterjed. Törekszünk a teljesség biztosítására a hazai és külföldi tagvállalatok bevonásával. Ennek eredményeként számos résznél tovább javult a vállalatcsoport lefedettsége, és a hazai és külföldi tagvállalatok adatszolgáltatásában is tovább csökkentek a hiányosságok. Az adatszolgáltatásba a fenntarthatósági szempontból jelentős hatású tagvállalatok mindegyike bevonásra került. A jelentésben közölt adatok időben összehasonlíthatóak a Csoport összetételében végbement változások követésével, amihez segítséget nyújt „A vállalatcsoportról” című részben található táblázat.

A hitelesség biztosítása érdekében idén is külső, független, harmadik felet kértünk fel minősítésre. Jelentésünket ismét a PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft. ellenőrizte, és nyilatkozott az abban szereplő információk megbízhatóságáról. A minősítési folyamatot a Könyvvizsgálók Nemzetközi Egyesületének ISAE3000 szabványa alapján tervezték meg és hajtották végre. Az erről szóló igazolás a „Minősítés” fejezetben található. A vizsgált adatokat és információkat a jelentésben  szimbólummal jelöltük. A Deutsche Telekom CR-jelentéséhez szintén hozzájárulunk, ezért ennek auditálása során a németországi PricewaterhouseCoopers is megvizsgálta a jelentéshez felhasznált energia-, hulladék- és gépjárműadatok hitelességét.

A jelentésben szereplő adatok forrásai:

- A gazdasági adatok a vállalatcsoport 2013-as évre vonatkozó Éves jelentéséből, vállalatcsoporton belüli információszolgáltatásból és külső felmérésekből származnak.

- A társadalmi vonatkozású adatok egy része online adatszolgáltatási rendszerrel támogatott, vállalatcsoporton belüli adatszolgáltatás alapján, más része tagvállalatok és szervezetek információszolgáltatásai alapján kerültek összegyűjtésre.
- A környezetvédelmi adatok részben egy folyamatban nyomon követhető, online adatszolgáltatási rendszerből, részben vállalatcsoporton belüli adatszolgáltatásból származnak.

Fenntarthatósági jelentésünk teljes terjedelmében elsősorban részvényeseink, befektetőink, köztük is elsősorban felelős befektetőink és a fenntarthatósági elemzők információigénye alapján készült, azonban törekszünk minden érdekelte fél bevonására és tájékozódásának segítésére. A jelentést teljes terjedelmében kizárólag az interneten publikáljuk.

Somorjai Éva  
HR vezérigazgató-helyettes  
A fenntarthatóságért felelős felső vezető

A jelentés az ENSZ Globális Megállapodásában lefektetett alapelveknek megfelelő, a fejlődésről szóló beszámolót is tartalmazza.



Továbbra is folytatni kívánjuk az együttgondolkodást és az együttműködést érdekelte felekkel, ezért mindenkit arra biztatunk, hogy észrevételeit, ötleteit, véleményét bizalommal ossza meg velünk, és küldje el a fenntarthatosag@telekom.hu címre.

Budapest, 2014. július 9.

Szomolányi Katalin  
Vállalati fenntarthatósági központvezető  
A fenntarthatósági tevékenység szakmai irányítója



# MEGKÖZELÍTÉSÜNK

## JÖVŐKÉP

Elsők vagyunk és elsők is maradunk.

## KÜLDETÉS

Érthetőbbé és elérhetőbbé tesszük a digitális világot. Mindenkinek biztosítjuk a könnyebb, színesebb és sikeresebb élet lehetőségét.

## VÁLLALATI STRATÉGIA

Összpontosított stratégiai erőfeszítéseinknek köszönhetően 2013-ban a Magyar Telekom megtartotta vezető pozícióját a magyarországi vezetékes, mobil, internet és ICT üzleti területeken. A bizonytalan makrogazdasági és piaci helyzet ellenére sikeresen növeltük bevételeinket, javult az ügyfélmegtartási képességünk és jelentős mennyiségi növekedést értünk el. Fokozatosan bővítettük továbbá hálózati és ügyfél-kiszolgálási képességeinket, proaktívan kiaknázva különböző partnerkapcsolati modelleket is. A külső környezet változásai fokozottan arra készítetnek bennünket, hogy üzletmenetünkben és ügyfélkiszolgálásunkban új szemléletmódot alkalmazzunk.

Folytatjuk átalakulásunkat, hogy a legelismertebb szolgáltató vállalattá váljunk a távközlési és kapcsolódó iparágak piacán. Mindezen törekvések felgyorsítását szolgálja üzleti és működési modellünk, amely a stratégiai

fókuszainkon alapul – az alaptevékenység megújítása, fokozása és kiterjesztése, amely a bevételnövekedéssel párhuzamosan egy agilisabb szervezet kialakítását segíti elő. Stratégiáink lehetővé teszi számunkra, hogy kiaknázzuk és fejlesszük kiterjedt ügyfélbázisunkat, jelentősen javítsuk a hatékonyságunkat és megragadjuk a növekedési lehetőségeket, ami hosszú távon további stabil készpénztermelést eredményez. Középtávú stratégiai célunk, hogy hatékonyabb és agilis szervezetté váljunk, termék- és szolgáltatásportfóliónkat egyszerűsítsük és fokozzuk a folyamataink automatizálását. Kihasználjuk képességeinket, hogy vezető szerephez jusunk az otthonok digitális kiszolgálásában a fogyasztók és a partnerek számára egyaránt. Az alaptevékenységeken kívüli területek, mint például az energia-, e-egészség-, a pénzügyi és biztosítási szolgáltatások az ügyfelek megtartását szolgálják, és új bevételi forrásokat jelentenek.

## FENNTARTHATÓSÁGI MEGKÖZELÍTÉSÜNK

### FENNTARTHATÓSÁGI STRATÉGIA

Felismerve a fenntartható fejlődés fontosságát – valamint a tényt, hogy a jövő üzleti tevékenységéhez alapvető fontosságú –, a Magyar Telekom Csoport kötelezettséget, felelősséget vállal arra nézve, hogy működését, vállalatirányítását, tevékenységeit ennek szellemében végzi Magyarországon és minden országban, ahol üzletileg vagy együttműködés formájában megjelenik. Ez nemcsak a vállalatcsoport hosszú távú sikerét rejtje magában, hanem a régióban betöltött szerepén, valamint a szolgáltatásain keresztül a társadalom, a környezet és a gazdaság számára is jelentős pozitív hatással bír.

Az alábbi ábrán a vállalatcsoportnak a fenntarthatósággal való komplex viszonyát mutatjuk be a környezet-társadalom-gazdaság hármas pillérén megjelenítve. Ennek megfelelően alakítottuk ki a Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági szemléletét, amely az alábbi három, egymással szoros kapcsolatban álló irányelv köré csoportosul.

### Fenntarthatósági értékek

A fenntarthatóság három dimenzióján belül a következő értékek jellemzik a fenntarthatósági feladatokat:

### Gazdasági dimenzió

- Vállalat, tisztesség, átláthatóság
- Jövőkép, innováció
- Munkavállalók, csapat, dinamizmus
- Ügyfél

## A FENNTARTHATÓSÁG SZERVEZETI MEGKÖZELÉSE





Fenntarthatósági stratégiánk fő célkitűzése, hogy a fenntarthatóság váljon a Magyar Telekom identitásának részévé, ezzel is versenyelőnyt biztosítva a vállalat számára hosszú távon.

#### Társadalmi dimenzió

- Demokrácia, információs társadalom
- Jövő generációi, fenntartható társadalom
- Sokszínűség, társadalmi szolidaritás, életminőség
- Partnerség, tehetség, kreativitás

#### Környezeti dimenzió

- Föld
- Élhető, egészséges környezet
- Természet, biológiai sokféleség
- Természeti erőforrások

A fenntarthatóság átszövi a szervezet egészét, így nem kezelhető elkülönülten, egy szervezeti egység feladatáént. Az egyes feladatok a vállalatcsoport legkülönbözőbb területeihez tartoznak, és gyakran egymástól távoli egységek együttműködését igénylik. A fenntartható fejlődés nem egyszemélyes kihívás; mindenkit személyesen érint.

#### Fenntarthatósági stratégia 2011-2015

**Fő célkitűzés:** A fenntarthatóság váljon a Magyar Telekom identitásának részévé, ezzel is versenyelőnyt biztosítva a vállalat számára hosszú távon.

**Vízió:** A Magyar Telekom mint élenjáró közép-európai infokommunikációs szolgáltató képessé teszi partnereit is a fenntartható fejlődésben való tudatos részvételre, amit a hello holnap! kezdeményezés keretében valósít meg. A társaság mindennapjaiban elkötelezetten, proaktívan és mindenki számára átlátható módon tesz azért, hogy a fenntarthatóság identitásának részévé váljon, és ebből versenyelőnyt is kovácsoljon. Jövőbe mutató gondolkodásával, innovatív és fenntartható termékeivel és szolgáltatásaival, valamint felelős magatartásával hozzájárul a megújuló társadalom és környezet megteremtéséhez.

**Megközelítés:** Az új stratégia egyes témaköreinek fontossági sorrendjét az előző stratégia három évének teljesítése, a Dow Jones fenntarthatósági értékelése, valamint a trendek vizsgálata alapján állapítottuk meg. Az 2011-2015-ös stratégia célja, hogy az érdekeltek felé erőteljesebben közvetítsük a fenntarthatóság iránti elkötelezettségünket. Ez nem érhető el ambiciózus célok nélkül, a legjobb gyakorlatok követése, valamint erőteljes, jól célzott kommunikáció nélkül.

A jelentés készítésének idején a Magyar Telekom Csoportnál a felső vezetés az általa korábban jóváhagyott Fenntarthatósági stratégia megvalósításának koordinálására teljes felelősségi és hatáskörrel a Humán erőforrás vezérigazgató-helyettest bízta meg. A szakmai irányítást a Vállalati fenntarthatósági központ végzi.

#### A MAGYAR TELEKOM CSOPORT 2011-2015-ÖS FENNTARTHATÓSÁGI STRATÉGIÁJÁNAK KIEMELT PRIORITÁSÚ FELADATAI

##### Kiemelt prioritású KPI-k 2015 végéig

**Márkamenedzsment** – fókusz: a fenntarthatóság fogalmának bevezetése, kisajátítása, kategóriaépítés

- A fenntarthatóság fogalmának ismertsége  
KPI: lakosság: 20%, munkatársak: 80%
- A Magyar Telekom fenntarthatósági megítélése  
KPI: a legfenntarthatóbb vállalatként említse a Magyar Telekomot a lakosság 25%-a, a munkatársak 50%-a (2014-ben 10%-ra<sup>(1)</sup> [lakosság] és 60%-ra [munkatársak] módosítottuk a célszámokat)

**Innovációmenedzsment** – fókusz: társadalmi és környezeti célú innovációk

- Társadalmi és környezeti célú innovációk  
KPI: K+F értékének 10%-a

**Klímastratégia** – fókusz: hírnév megszerzése, ehhez az EU-elvárás teljesítése, hitelesség és infokommunikációs alkalmazások

- CO<sub>2</sub>-kibocsátás csökkentése  
KPI: 2004-es bázisúval: 20% (2014-ben 25%-ra módosítottuk a célértéket)
- Alábontva, a 2010-es évhez viszonyítottan az ökohatékonysági célokkal közösen:
  - Elektromosenergia-fogyasztás: -5%
  - Energiahatékonysági mutató: 48 Gbit/kWh
  - Zöld energia: 46 GWh
  - Gázfogyasztás: -5%
  - Fűtési energia: -5%
  - Papírfelhasználás: -30%
  - Flotta üzemanyag-felhasználása: -5%
  - A személyi használatú gépjárművek között a hibrid, elektromos autók aránya: 20% (2014-ben 6%-ra módosítottuk a célértéket.<sup>(2)</sup>)

**Szállítói sztenderdek** – fókusz: fenntartható szállítói lánc

- KPI: fenntartható szállítói lánc folyamatának kialakítása

**Telekommunikációs szolgáltatások hatása** – fókusz: fenntartható versenyelőny

- A fenntarthatóság felé mutató szolgáltatások árbevételének növelése  
KPI: az éves árbevétel 20%-a
- Fenntartható termékek  
KPI: részarányuk a portfólióban: 25%

##### A kiemelt prioritású feladatok státusza 2013 végén

**Márkamenedzsment:**

- A fenntarthatóság fogalmának ismerete a 2013-as kutatások alapján lakossági körben 19%-os, munkatársi körben 74%-os volt.
- A Magyar Telekom fenntarthatósági ismertségének növelése: lakossági körben 6% (85%-uk egyetlen céget sem tud említeni), munkatársi körben 60% (20%-uk egyetlen céget sem tud említeni).
- A Magyar Telekom fenntarthatósági aktivitása a Fenntarthatósági Média Klubon keresztül folyamatos.

**Innovációmenedzsment:**

- Társadalmi és környezeti innovációk tekintetében jelentős növekedést tapasztaltunk 2013-ban; a teljes K+F-es költségeink 36%-a köthető ehhez.
- A T-City és e-health projektek továbbra is fontos részét jelentik e területnek.

**Klímastratégia:**

- 2013-ban a CO<sub>2</sub>-kibocsátásunk 108 358 tonna volt, ami a 2004-es bázisúhoz viszonyítva (139 691 tonna) 22,4%-os teljesülést jelent.
- A Magyar Telekom 2013-ban a teljes energiafelhasználás részeként 34 GWh megújuló energiát vásárolt. A fenntarthatósági stratégiában 2015 végéig a cél 46 GWh zöld energia felhasználása.
- 2013-ban először hajtottunk végre karbonsemlegesítést, a bónusz-málszó rendszerből származó bevételeinkből 3520 tonna CO<sub>2</sub>-kibocsátást semlegesítettünk két indiai projekt támogatásával.
- Sikeres projektként 2013-ban egy Nissan Leaf és egy Opel Ampera került a flottába, amelyek szerves részét képezik a teljes gépjárműparknak.
- Emellett 2013-ban tovább folytattuk az izskahegyi pilotprojektet, az adótoronyra szerelt vertikális szélkerékkel és napkövető napcella-rendszerrel.

**Szállítói sztenderdek:**

- A fenntartható szállítói lánc folyamat alapjainak megalkotása 2011-ben megindult, 2013-ban kidolgozásra került, de a DT-rendszer átvétele miatt felülvizsgálatra szorult. A TOP 12 beszállítónkat fenntarthatósági szempontból továbbra is értékeliük. Várhatóan 2014-ben utasításszintre kerül.

**Telekommunikációs szolgáltatások hatása:**

- A fenntarthatóság felé mutató termékekből és szolgáltatásokból 2013-ban a Magyar Telekom magyarországi árbevételének 15,9%-a származott. (Az előző évben ugyanez az arány 14,7% volt.)
- A termékek részaránya folyamatosan változik a szolgáltatásegyszerősítési projektnek köszönhetően, így 2014-től inkább az ezekből származó bevételek arányának növelésére koncentrálnunk.

#### FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAKÖRÖK, KPI-K, FELADATOK, KULCSSTERÜLETEK

**FENNTARTHATÓSÁG = FELELŐSSÉG + LEHETŐSÉG**

##### GAZDASÁG

- Márkamenedzsment
- Innovációmenedzsment

##### KÖRNYEZET

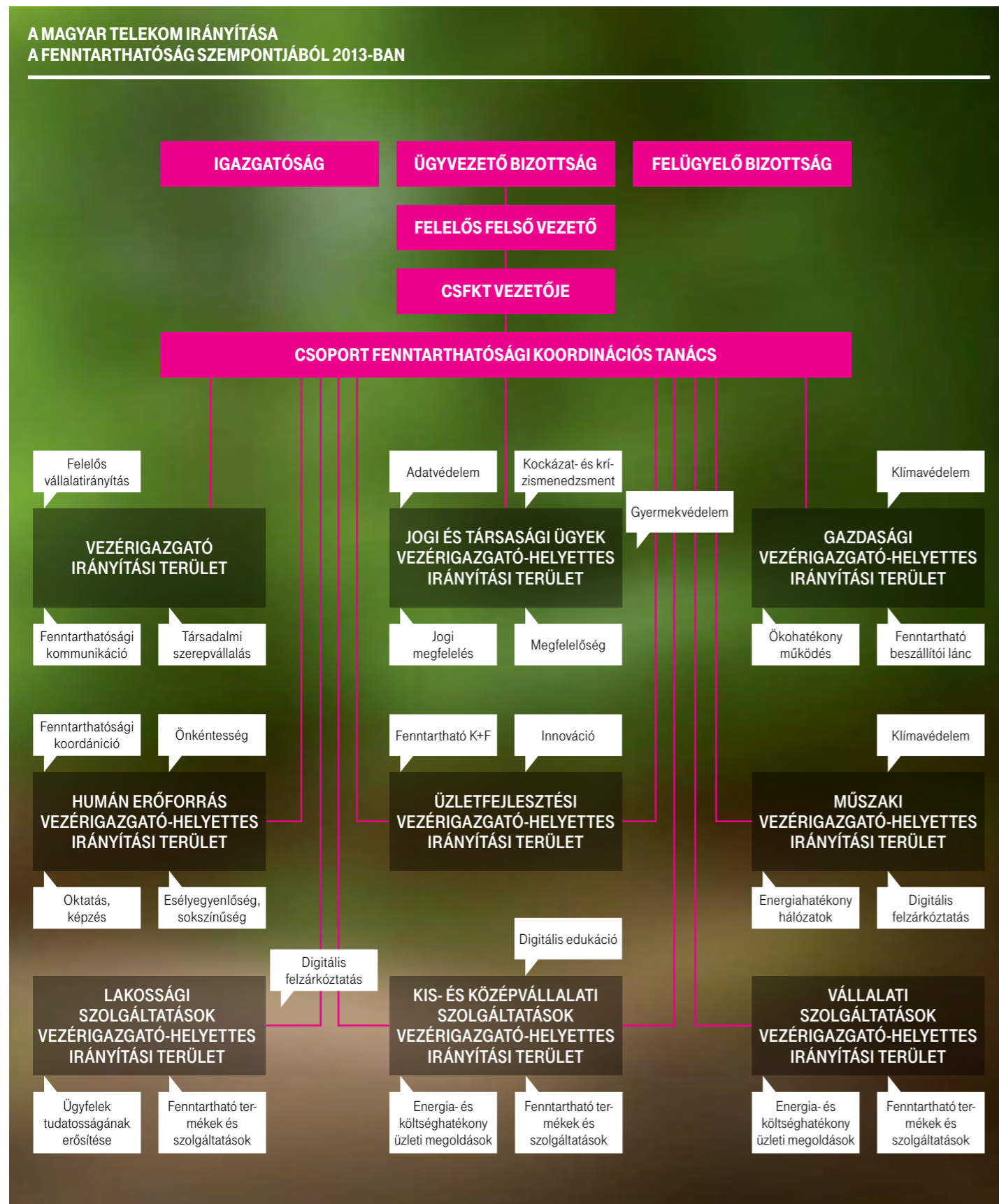
- Klímastratégia

##### TÁRSADALOM

- Szállítói sztenderdek
- Telekommunikációs szolgáltatások hatásai

- Részvény
- Márka
- Piac

(1) A csökkentés indoka, hogy 2014-2015 folyamán fenntarthatósági aktivitásaink ismertté tételére kívánjuk helyezni a hangsúlyt, ezáltal érve el a reputáció növekedését és a Magyar Telekom legfenntarthatóbb vállalatként való említését  
(2) A célértékcsokkenés mögött a hibrid autók magas ára és szűk választéka áll



### FENNTARTHATÓSÁGI KOORDINÁCIÓ

A fenntarthatósági tevékenység csoportszintű irányítása 2013-ban a következő ábrán látható formában valósult meg. A csoportszintű koordináció továbbra is a Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanácsban (CSFKT) valósul meg. A CSFKT működtetésében a stratégiaalkotás és stratégiairányítás külön szerepelnek, így működési módjában a fenntarthatósági tevékenység két szinten valósul meg:

#### 1. Stratégiaalkotás és -irányítás

A CSFKT keretein belül történik a stratégiai elképzelések kialakítása és a stratégia megvalósításának irányítása, a kommunikáció előkészítése és a kapcsolattartás különféle hazai és nemzetközi szervezetekkel.

#### 2. Operatív végrehajtási szint

Az irányítási területek és üzletágak szervezeteiben történik az operatív tevékenység, a feladatok végzése, az adatszolgáltatás stb.

#### A fenntarthatósági tevékenységek egymásra épülése

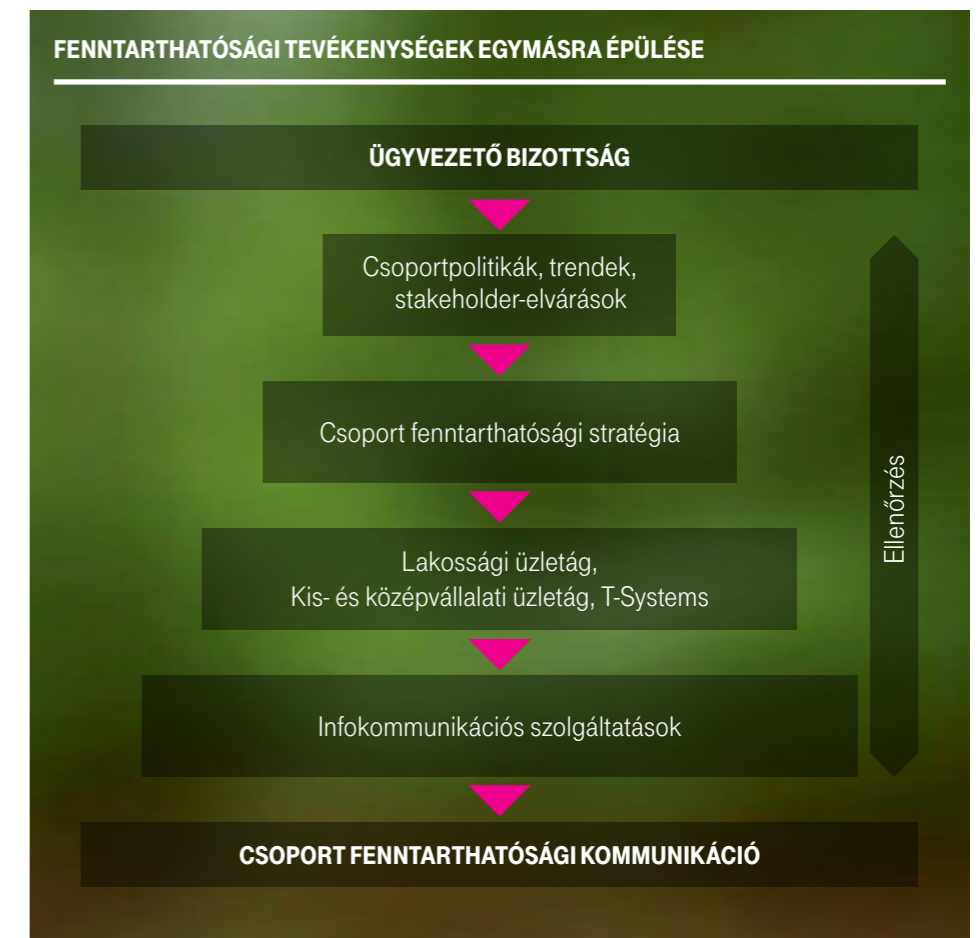
A Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági tevékenységeinek hierarchiája nem, csak a Csoport felépítése változott a korábbiak-

hoz képest, ami az éves fenntarthatósági jelentésekből követhető nyomon. A Csoport különféle politikáival összhangban, a hazai és nemzetközi trendek (klímavédelem, elektromágneses terek, felelős tartalomszolgáltatás stb.) és az érdekelt felek elvárásainak (kerekasztal-beszélgetésen, különböző fenntarthatósági témájú fórumokon elhangzott javaslatok, e-mailen érkezett észrevételek stb.) figyelembevételével kerül meghatározásra a fenntarthatósági stratégia, abból pedig – rendszeresen aktualizálva – a célok és a feladatok. A fenti tevékenységek eredményein alapul a kommunikáció, melynek egyik fontos eleme az évente rendszeresen kibocsátott Fenntarthatósági jelentés.

Az összes tevékenység ellenőrzését az Ügyvezető Bizottság látja el a részére rendszeresen adott beszámolók alapján.

#### A fenntarthatósági tevékenységek szabályozása, Csoport fenntarthatósági folyamat, környezetvédelmi koordináció

A Fenntarthatósági menedzsmentfolyamat a Magyar Telekom Csoport teljes fenntarthatósági (beleértve a környezetvédelmet is) tevékenységét felöleli.







A Magyar Telekom Csoport legfelső vezetése, az Ügyvezető Bizottság legalább évente egyszer tájékoztatást kap a Csoport Fenntarthatósági stratégia feladatainak teljesüléséről, illetve az éppen aktuális egyéb, jelentősebb fenntarthatósági tevékenységekről, eredményekről.



#### ÉRDEKELT FELEINK

A Magyar Telekom Csoport érdekelt feleinek (stakeholdereinek) körébe azok a csoportok tartoznak, amelyek hatással vannak a vállalat céljainak megvalósítására, vagy érdekeltek abban. A vállalat irányítási rendszereinek és benchmarkvizsgálatainak áttekintésével korábban már azonosította az érdekeltek körét, és állandó kapcsolatot tart velük, hogy

érdekeiket működése során figyelembe vegye. Fontos számunkra a véleményük, illetve kritikai észrevételük fenntarthatósági tevékenységünkkel kapcsolatban. Számos fórumon, felméréssel és személyes találkozó alkalmával volt módunk találkozni velük, és bemutatni fenntarthatósági aktivitásainkat és megvitatni az előttünk álló feladatokat.



Legfontosabbnak tekintett érdekelt feleink a befektetők, az ügyfelek, az alkalmazottak, a szabályozók, a közösségek, a civilek, a beszállítók és a partnerek, a média, valamint a jövő generációi.

Néhány, az érdekelt feleinkkel kapcsolatos fontosabb tevékenységünk:

- Befektetők – Befektetői (és felelős befektetői) értékelések
- Ügyfelek – Fenntartható termékek és szolgáltatások
- Alkalmazottak – hello holnap! pontok és klub
- Szabályozók – Jogszabályi megfelelés, szabályozói kapcsolatok
- Helyi közösségek – Digitális Híd, önkéntesség
- Civil szervezetek – Fenntarthatósági kerekasztal-beszélgetés
- Beszállítók – Fenntartható beszállítói lánc
- Média – Fenntarthatósági Média Klub

- Jövő generációi – Mobilsuli, fenntartható innovációk

2013-ban már tizennegyedik alkalommal rendeztük meg a Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetést, amelynek célja nyílt párbeszéd folytatása annak érdekében, hogy megismerjük a Magyar Telekom Csoport felé irányuló elvárásokat, megvitassuk a felmerülő problémákat, valamint megfelelő háttérrel biztosítsunk az együttgondolkodásra és egy fenntartható jövő építésében való együttműködésre, valamint bemutassuk a fenntarthatósági eredményeinket és céljainkat. A XIV. Kerekasz-

tal-beszélgetést 2013. június 21-én rendeztük meg, melyen több témát – fogyasztéssággal élők foglalkoztatása, fenntartható termékek, a fenntarthatóság beépülése a Magyar Telekom identitásába, Fenntarthatósági Média Klub működése – is érintettek a résztvevők.

Az érdekelt felekkel folytatott párbeszéd során felmerült fontosabb témákat a korábbi Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetések emlékeztetői ismertetik: [http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/esemenyek/2013/kerekasztal\\_beszelgetes](http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/esemenyek/2013/kerekasztal_beszelgetes)



## FENNTARTHATÓSÁGI MEGKÖZELÍTÉSÜNKHÖZ KAPCSOLÓDÓ STRATÉGIÁK, POLITIKÁK

### HR-stratégia

A Fenntarthatósági stratégia egyik kulcskihívása a humánerőforrás-menedzsment területe, ezért a Magyar Telekom HR-stratégiájának is fontos szerep jut a fenntarthatósági célok elérésében. A Magyar Telekom 2011–2015. évi vállalati stratégiájával összhangban a HR-terület is megújította stratégiai célkitűzéseit. 2011-ben kialakítottunk egy új Humán stratégiát, mely teljes strukturális váltást jelent mind a vállalat, mind a munkatársak, mind a HR-csapat szempontjából.

### A Magyar Telekom Humán stratégiája a vállalat szemszögéből

- Hatékony vállalat – a személyi jellegű költségek árbevétellel arányos folyamatos optimalizálása
- Versenyképes vállalat – versenylőny a humán tőkével: képzés-fejlesztés, karriermenedzsment területeken
- Energizált vállalat – nemzetközi, sokszínű, egészséges, sikereket megelő közösség

### A Magyar Telekom Humán stratégiája a munkatársak szemszögéből

A munkatársak fejlesztése a munkavállalói élmény növelésén keresztül valósul meg, ami kulcseleme a stratégiánknak. 2011-ben beazonosítottuk a telekomos munkavállalói életciklus állomásait, és minden egyes állomáshoz hozzárendeltük a megvalósításhoz szükséges HR-eszközöket. 2012-ben megkezdődött a célkitűzések megvalósítása, 2013-ban pedig aktualizálásra került a Humán stratégia, összhangban a vállalat Telekom 2017 stratégiai célkitűzéseivel:

- Munkáltatói márkaépítés: Élhető és szerethető munkahelyet teremtünk, amellyel elégedettek a munkatársaink és vonzó a munkaerőpiacon. A Legjobb Munkáltató felmérésen a második helyet szereztük meg.

- Kiválasztás: A belső utánpótlás egészséges szintjének fenntartásával és az atipikus foglalkoztatás súlyának növelésével sokszínű munkahelyet teremtünk. A belső utánpótlás aránya 70% felett van a cégnél, és a munkatársak megközelítőleg 12%-a dolgozott atipikus formában.

- Megállapodások: Átlátható, rugalmas és megbízható kereteket teremtünk. A munkavállalói érdekképviseletekkel kiegyensúlyozott partnerkapcsolatot tartunk fenn, és a munkavállalói szerződések egységesítésére törekszünk.

- Orientáció: Tudásunk, kultúránk és élményeink megosztásával válhatnak új kollégáink csapattaggá. Orientációs programunkat megújítottuk annak érdekében, hogy valóban informatív és hatékony esemény legyen az új kollégák számára, ami segíti a szervezeti kultúrába való beilleszkedést is. Az Orientációs programmal kapcsolatos ügyfél-elégedettség 92% felett volt.

- Javadalmazás: Átláthatóbb, egyszerűbb és egységes munkaköri modellt vezettünk be, ami a hierarchia helyett a munkakörök valódi értékét tükrözi, és alkalmas a piaci összehasonlításra, megteremtve ezzel a versenyképes javadalmazási rendszer alapját.

- Képzés-fejlesztés, szervezetfejlesztés: Versenylőnyünket képzett munkatársainknak köszönhetjük. A legjobb nemzetközi gyakorlatnak megfelelő mértékű erőforrást biztosítunk munkatársaink fejlesztésére, és a tréningek jelentős részét belső erőforrásból biztosítjuk.

- Munka, magánélet: Energizált munkatársaink tesznek minket sikeressé. Komplex stresszmenedzsment-rendszert alakítunk ki és vezetünk be, mely segít megőrizni munkatársaink szellemi és fizikai egészségét.

- Tisztességes elbocsátás: Korrekt módon, tisztességesen válunk meg munkatársainktól. Tudatosítjuk munkatársainkban, hogy a piacképesség megtartása mindenkinek a saját felelőssége.



A vállalat felső vezetése arról határozott, hogy vállalati stratégiánknak megfelelően társadalmi szerepvállalási gyakorlatunkat alaptervekenyességünkhöz kötjük, azaz olyan digitális edukációs programokra fektetünk hangsúlyt, amelyek a társadalom digitális érettségét fejlesztik oly módon, hogy releváns témákban, kézzelfogható előnyökkel járó és a mindennapokban felhasználható tudást nyújtanak.

### Támogatási stratégia

A Magyar Telekom – már két évtizede – kiemelt figyelmet fordít társadalmi szerepvállalási, azon belül támogatási programjainak kiválasztására és megvalósítására. A társaság támogatási tevékenységét központilag szabályozott folyamatok mentén végzi. A gazdasági, társadalmi és természeti környezet változása természetesen megköveteli támogatási rendszerünk folyamatos felülvizsgálatát.

E folyamat eredményeként az elmúlt években ezirányú tevékenységünk integrált működtetésére, profilhű támogatási projektek hatékony megvalósítására, a vállalatcsoportban rejlő szinergiák felkutatására és kihasználására törekedtünk.

Az adományozás területén 2013-ban támogatási politikánk egy jelentős, előremutató fordulatot vett.



Vivicittà rajt

A társaság szponzorációs tevékenysége elsősorban a sport és zene fókuszok köré épül, és a hazai élsport, diáksport, tömegsport támogatásától kezdve a könnyűzenei fesztiválok, zenei intézmények támogatásáig ível. A Magyar Telekom számára fontos szempont, hogy szponzorációs tevékenységét harmonizálja fenntarthatósági tevékenységének egyéb elemeivel. Elengedhetetlen, hogy ne kizárólag pénzbeli támogatással járuljunk hozzá a kezdeményezésekhez, hanem alaptevékenységünkkel és fenntarthatósági stratégiáinkkal összhangban, az információk társadalomban betöltendő szerepének felelősségét érzünk a fenntartható fejlődés alapeleivel történő harmonizációra.

Csoportszinten és egyénileg, tagvállalati szinten is, arra törekedünk, hogy az érvényes jogszabályok betartásán túl előre menjünk az általános társadalmi és környezetvédelmi elvárásoknak. Célkitűzésünk, hogy környezeti terhelésünk csökkentése mellett környezeti teljesítményünket javítsuk. Távközlési és informatikai szolgáltatásaink fejlesztése, terjesztése és használatba vétele segítségével a társadalom, ügyfeleink és magunk számára is lehetőséget nyújtunk a környezetvédelem általános hatékonyságának javítására.

Információs és kommunikáció-technológiai szolgáltatásaink jelentős potenciállal rendelkeznek az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentésében. Ennek aktív kommunikálásával érdekelt feleink irányába lehetőséget teremtünk környezeti tudatosságuk növelésére.

Ekötelezettségünk teljesítése érdekében:

- Csoportszintű környezetvédelmi koordinációs folyamatot működtetünk, és a jelentős hatással bíró szervezeteknél bevezetjük és működtetjük az MSZ EN ISO 14001 szabványnak megfelelő környezeti irányítási rendszert.
- Fejlesztéseink során figyelembe vesszük a környezetvédelmi szempontokat, társadalmi elvárásokat.
- Beszerezéseink és beruházásaink során fontos szerepet kapnak a környezetvédelmi irányelvek és megfontolások, mely elvárások betartását beszélőinkről, alvállalkozóinktól is elvárjuk, ösztönözve ezzel a környezetvédelmi fejlődésüket.
- Szolgáltatásaink fejlesztése során törekszünk az energia és más erőforrások felhasználásának csökkentésére, a termékek környezeti elemzésére és a pozitív környezeti hatások bizonyítására, kommunikálására.
- Környezetünk védelmét minden munkatársunk és ügyfelünk számára fontosnak kívánjuk tenni, ezért környezetvédelmi tevékenységünkönként folyamatos tájékoztatást adunk, információk rendszert építünk ki és működtetünk.
- Környezetvédelemmel kapcsolatos tevékenységünk és fejlesztésünk során együttműködünk az érdekelt felekkel, tájékoztatásuk érdekében évente jelentést bocsátunk ki eredményeinkről.
- Tudásunkat és tapasztalatainkat megosztjuk partnereinkkel, segítve őket környezeti programjaik megvalósításában.

Völgye fesztivál vagy a soproni VOLT fesztivál látogatói részére biztosított ingyenes mobil-töltő-szolgáltatás.

A Magyar Telekom tisztában van a méretéből is eredő társadalmi és gazdasági felelősségével, aminek minden tekintetben igyekszik megfelelni. A társaság célja, hogy társadalmi szerepvállalása, támogatási tevékenysége szemléletformáló hatású legyen, ezért – már a kezdetektől fogva – kiemelt figyelmet fordít társadalmi szerepvállalási programjának kommunikációjára, ügyfeleinek és dolgozóinak bevonására, aktivizálására.

## Környezetvédelmi politika

**A Magyar Telekom Csoport Környezetvédelmi Politikája**

A Magyar Telekom Csoport, mint Közép-Európa vezető info-kommunikációs szolgáltatója, és mint a magyar gazdaság egyik vezető szereplője kötelezettséget vállal a természet és környezet megővésére, valamint a környezeti állapot javítására. Tudatában vagyunk annak, hogy a környezetvédelem egyik legjelentősebb kihívása a klímaváltozás, ezért a problémát magunkénak érezve programjainkba olyan célokat határoztunk meg, melyek a klímavédelmet is szolgálják.

Küldetésünkkel és fenntarthatósági stratégiáinkkal összhangban, az információk társadalomban betöltendő szerepének felelősségét érzünk a fenntartható fejlődés alapeleivel történő harmonizációra.

Csoportszinten és egyénileg, tagvállalati szinten is, arra törekedünk, hogy az érvényes jogszabályok betartásán túl előre menjünk az általános társadalmi és környezetvédelmi elvárásoknak. Célkitűzésünk, hogy környezeti terhelésünk csökkentése mellett környezeti teljesítményünket javítsuk. Távközlési és informatikai szolgáltatásaink fejlesztése, terjesztése és használatba vétele segítségével a társadalom, ügyfeleink és magunk számára is lehetőséget nyújtunk a környezetvédelem általános hatékonyságának javítására.

Információs és kommunikáció-technológiai szolgáltatásaink jelentős potenciállal rendelkeznek az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentésében. Ennek aktív kommunikálásával érdekelt feleink irányába lehetőséget teremtünk környezeti tudatosságuk növelésére.

Ekötelezettségünk teljesítése érdekében:

- Csoportszintű környezetvédelmi koordinációs folyamatot működtetünk, és a jelentős hatással bíró szervezeteknél bevezetjük és működtetjük az MSZ EN ISO 14001 szabványnak megfelelő környezeti irányítási rendszert.
- Fejlesztéseink során figyelembe vesszük a környezetvédelmi szempontokat, társadalmi elvárásokat.
- Beszerezéseink és beruházásaink során fontos szerepet kapnak a környezetvédelmi irányelvek és megfontolások, mely elvárások betartását beszélőinkről, alvállalkozóinktól is elvárjuk, ösztönözve ezzel a környezetvédelmi fejlődésüket.
- Szolgáltatásaink fejlesztése során törekszünk az energia és más erőforrások felhasználásának csökkentésére, a termékek környezeti elemzésére és a pozitív környezeti hatások bizonyítására, kommunikálására.
- Környezetünk védelmét minden munkatársunk és ügyfelünk számára fontosnak kívánjuk tenni, ezért környezetvédelmi tevékenységünkönként folyamatos tájékoztatást adunk, információk rendszert építünk ki és működtetünk.
- Környezetvédelemmel kapcsolatos tevékenységünk és fejlesztésünk során együttműködünk az érdekelt felekkel, tájékoztatásuk érdekében évente jelentést bocsátunk ki eredményeinkről.
- Tudásunkat és tapasztalatainkat megosztjuk partnereinkkel, segítve őket környezeti programjaik megvalósításában.

Magyar Telekom Társadalmi Felelősségvállalási Rendszerirányító  
 Székhely: 1012 Budapest, Krisztina utca 52.  
 Cégjegyzékszám: 01-1004-1029 székely  
 Székhely: 1012 Budapest, Krisztina utca 52.  
 Cégjegyzékszám: 01-1004-1029 székely

A Magyar Telekom Csoport vezetősége kinyilvánítja, hogy tevékenységét jelen környezetvédelmi politika irányelvei szerint végzi, és ezt minden munkatársától elvárja.

Budapest, 2010. szeptember 30.

Christopher Mattheisen  
elnök-vezérigazgató

Thilo Kusch  
gazdasági  
vezérigazgató-helyettes

Somorjai Éva  
humán erőforrás  
vezérigazgató-helyettes

Pataki Róbert  
stratégiai és üzletfejlesztési  
vezérigazgató-helyettes

Máté Balázs  
jogi és társadalmi ügyek  
vezérigazgató-helyettes

Keszég Attila  
értékesítési és szolgáltatási  
vezérigazgató-helyettes

Király István  
marketing  
vezérigazgató-helyettes

Maradi István  
műszaki  
vezérigazgató-helyettes

Papp István  
vállalati szolgáltatások  
vezérigazgató-helyettes

## Minőségpolitika

A Magyar Telekom Csoport 2005-ben elfogadott minőségpolitikáját 2009-ben újíttotta meg, mely teljes terjedelmében a következő címen érhető el: <http://www.telekom.hu/static/sw/download/minosegpolitika.pdf>

## Menedzsmentrendszerek

2013-ban a Magyar Telekom Csoport az ISO 9001; ISO14001; ISO 27001 tanúsított irányítási rendszerekkel rendelkezik. A Magyar Telekom Nyrt. Integrált rendszere tartalmazza a MSZ 28001:2008 (BS OHSAS 18001:2007) szerinti munkahelyi egészségvédelmi és biztonsághirányítási rendszert is.

A T-Systems Hungary rendelkezik tanúsított ISO 50 001 Energiamenedzsment rendszerrel.

A Magyar Telekom stratégiai céljainak eléréséhez elengedhetetlen az eredményes működés, a szolgáltatások folytonosságának fenntartása, a munkatársak egészségének megővése, a vállalat fizikai és szellemi vagyonának védelme minden reálisan elképzelhető, a vállalat felelősségi körén belül vagy kívül eső okból bekövetkező esemény által előidézett rendkívüli helyzetben (pl. rendkívüli időjárás, árvíz). Éppen ezért a Magyar Telekom Nyrt. 2013-ban elindította az Üzletmenet-folytonossági projektet, melynek célja az ISO 22301 szabvány szerinti tanúsítás. (Tervezett időpont: 2014. október)

## A MAGYAR TELEKOM CSOPORT ISO 14001 SZERINTI TANÚSÍTÁSSAL RENDELKEZŐ SZERVEZETEI

Tagvállalat/szervezet	Tanúsítvány érvényes
Magyar Telekom Nyrt.	2014. december 8.
T-Systems Magyarország Zrt.	2016. június 25.
Makedonski Telekom	2017. március 29.



## A VÁLLALATCSOPORTRÓL

A Magyar Telekom (www.telekom.hu) Magyarország vezető távközlési szolgáltatója, amely a telekommunikációs és infokommunikációs (ICT) szolgáltatások teljes skáláját nyújtja, beleértve a vezetékes és mobiltelefonos, az adatátviteli és nem hangalapú, valamint az informatikai és rendszerintegrációs szolgáltatásokat.

A vállalati Telekom márka alatt jelennek meg a Magyar Telekom munkáltatói és HR-, gazdasági és befektetői kapcsolati, jogi és társasági ügyek, fenntarthatósági és társadalmi szerepvállalási, üzletfejlesztési és innovációs, valamint műszaki és hálózatfejlesztési tevékenységei is.

A Magyar Telekom irányítási struktúrája elősegíti, hogy a vállalat az ügyféligények változására és a piaci kihívásokra rugalmasan és időben reagálva képes legyen az új, innovatív szolgáltatási és üzleti lehetőségek kiaknázására, valamint az ügyfelek magas szintű, korszerű és hatékony kiszolgálására. A vezér-

igazgató vezetése alatt vezérigazgató-helyettesek irányítják az egyes területeket (gazdasági, emberi erőforrás, lakossági szolgáltatások, kis- és középállalati szolgáltatások, vállalati szolgáltatások, üzletfejlesztési, műszaki, jogi és társasági ügyek).

A Magyar Telekom Csoport belföldi tagvállalatai az egyéb márkaneveken nyújtott tartalom-, média- és más, nem hozzáférési szolgáltatásokat menedzselik. A Csoport nemzetközi tagvállalatai integrált, illetve alternatív telekommunikációs szolgáltatóként a délkelet-európai régió piacain működnek. A Magyar Telekom többségi tulajdonosa a Makedonski Telekomnak, Macedónia legnagyobb vezetékes és mobilszolgáltatójának, és többségi részesedéssel rendelkezik a Crnogorski Telekomban, Montenegró legnagyobb távközlési szolgáltatójában.

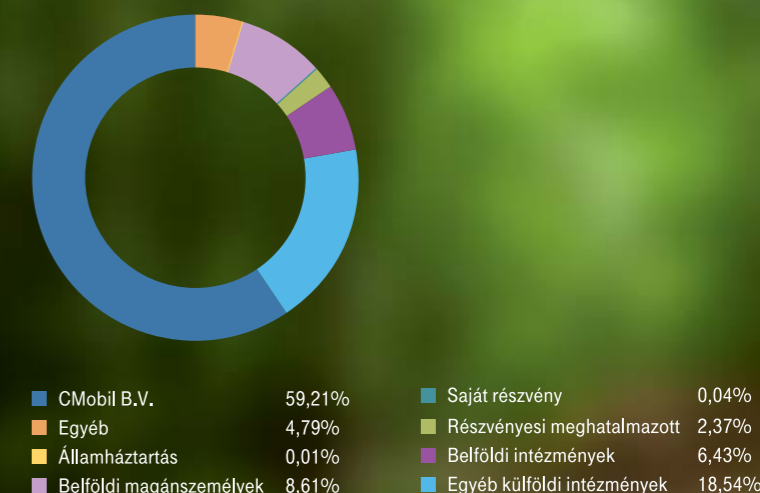
A Csoport hazai és külföldi tagjai a következő címen ismerhetők meg:  
[http://www.telekom.hu/rolunk/magyar\\_telekom\\_csoport](http://www.telekom.hu/rolunk/magyar_telekom_csoport)

A Magyar Telekom Csoport tevékenysége révén három alapvető üzleti területet fed le:

- vezetékes és mobilkommunikációs lakossági szolgáltatásokat (Telekom márkaneven),
- kis- és középállalati szolgáltatásokat (Telekom márkaneven),
- nagyvállalati ügyfeleknek nyújtott vállalati szolgáltatásokat (T-Systems márkaneven).



### A MAGYAR TELEKOM TULAJDONOSI SZERKEZETE ✓



Az adatok a Társaság részvénykönyvének 2014. február 14-ei állapotát tükrözik. A CMobil B.V. 100%-os tulajdonosa a Deutsche Telekom Europe B.V., amelynek 100%-os tulajdonosa a T-Mobile Global Holding Nr. 2 GmbH., amelynek 100%-os tulajdonosa a Deutsche Telekom AG, így a Deutsche Telekom AG a Magyar Telekom Nyrt-ben 59,21%-os közvetett tulajdonosi részesedéssel illetve szavazati joggal rendelkezik.

[http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/magyar\\_telekom\\_reszveny/tulajdonosi\\_szerkezet](http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/magyar_telekom_reszveny/tulajdonosi_szerkezet)



A Magyar Telekom Csoport alkalmazottainak létszáma<sup>(3)</sup> (2013.12.31.): 11 324 fő ✓.

Az 1991-ben (Matáv néven) alapított Magyar Telekomot 1993-ban privatizálták. A Magyar Telekom-részvények hazai és nemzetközi tőzsdéi bevezetésére Budapesten és New Yorkban került sor 1997-ben. A Magyar Telekom többségi tulajdonosa (59,21%) a CMobil B.V., amely közvetett módon a Deutsche Telekom AG kizárólagos tulajdona.

A Magyar Telekom bejegyzett cégneve Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság, rövidített neve Magyar Telekom Nyrt.

A vállalatcsoport működési területe: Magyarország, Macedónia, Montenegró, Románia, Bulgária és Ukrajna.

A vállalatcsoport központja Budapesten található (I. ker., Krisztina krt. 55.).

A csoport termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos bővebb információk megtalálhatók a vállalat honlapján: <http://www.telekom.hu/rolunk/szolgáltatások>, illetve az ügyfélszolgálatokon is tájékozódhatnak partnereink.

A következő táblázat a vállalatcsoport összetételében történt fontosabb változásokat mutatja be hatéves viszonyítási időtávban. A táblázat tartalma egyes ábrák értelmezéséhez is segítséget nyújt.

### MAGYAR TELEKOM CSOPORT ÖSSZETÉTELÉNEK VÁLTOZÁSA AZ ELMÚLT ÉVEKBEN ✓

2008	2009	2010	2011	2012	2013
Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.
IQSYS <sup>(4)</sup>	IQSYS	IQSYS	IQSYS	IQSYS <sup>(5)</sup>	
KFKI <sup>(6)</sup>	KFKI	KFKI	KFKI <sup>(7)</sup>	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország
T-Kábel	T-Kábel <sup>(8)</sup>	-	-	-	-
EPT	EPT <sup>(9)</sup>	EPT	-	-	-
Pro-M <sup>(10)</sup>	Pro-M	Pro-M	Pro-M	Pro-M <sup>(11)</sup>	-
Dataplex <sup>(12)</sup>	Dataplex	Dataplex	Dataplex	Dataplex <sup>(13)</sup>	-
MFactory <sup>(14)</sup>	MFactory	MFactory <sup>(15)</sup>	-	-	-
Origo	Origo <sup>(16)</sup>	Origo	Origo	Origo	Origo
-	-	-	ISH Informatika <sup>(17)</sup>	ISH Informatika <sup>(18)</sup>	-
-	-	-	Daten-Kontor <sup>(19)</sup>	Daten-Kontor <sup>(20)</sup>	-
-	-	-	Budakalász Kábel TV <sup>(21)</sup>	Budakalász Kábel TV	Budakalász Kábel TV
TCG <sup>(22)</sup>	TCG	TCG	TCG	TCG	TCG
MakTel <sup>(23)</sup>	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel

(4) IQSYS néven 2008-ban új adatszolgáltató jelent meg a korábbi INTEGRIS, az IQSYS és a T-Systems Hungary jogutódjaként

(5) Az IQSYS 2012.10.01-jétől a T-Systems Magyarország Zrt.-n belül működik tovább

(6) KFKI néven 2008-ban új adatszolgáltató jelent meg a korábbi BCN, az ICON és a KFKI-LNX jogutódjaként

(7) A KFKI 2012.04.01-jétől T-Systems Magyarország Zrt. néven nyújtja szolgáltatásait

(8) A T-Kábel beolvadt a Magyar Telekomba (2009.09.30-i hatállyal)

(9) Az EPT beolvadt a KFKI-ba (2010.09.30-i hatállyal)

(10) A Pro-M 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg

(11) A Pro-M részvényeinek 100%-a 2012-ben eladásra került a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság számára

(12) A Dataplex 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg

(13) A Dataplex 2012.10.01-jétől a T-Systems Magyarország Zrt.-n belül működik tovább

(14) Az MFactory 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg

(15) Az MFactory beolvadt az Origóba (2010.07.31-i hatállyal)

(16) Az Origo 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg

(17) Az ISH Informatika 2011-ben új adatszolgáltatóként jelent meg

(18) Az ISH 2012.10.01-jétől a T-Systems Magyarország Zrt.-n belül működik tovább

(19) A Daten-Kontor 2011-ben új adatszolgáltatóként jelent meg

(20) A Daten-Kontor 2013.04.01-jétől a T-Systems Magyarország Zrt.-n belül működik tovább

(21) A Budakalász Kábel TV 2011-ben új adatszolgáltatóként jelent meg

(22) TCG néven szerepelnek a montenegrói Crnogorski Telekom adatai

(23) MakTel néven szerepelnek a macedóniai Makedonski Telekom AD és a T-Mobile Macedonia AD adatai

### ÉRTÉKTEREMTÉS A VÁLLALAT ÉRDEKELT FELEINEK

	Megtermelt gazdasági érték	2011	2012	2013
	Bevételek (összes bevétel + részesedés társult vállalatok adózott eredményéből)	597 617 millió Ft	607 128 millió Ft ✓	637 521 millió Ft ✓
<b>Érdekelte fél</b>	<b>Felosztott gazdasági érték</b>			
Szállítók	Működési költségek (összes bevételhez kapcsolódó kifizetés + nettó egyéb működési költségek)	309 712 millió Ft	318 226 millió Ft ✓	361 368 millió Ft ✓
Alkalmazottak	Alkalmazotti bérek és juttatások (alkalmazottakhoz kapcsolódó költségek)	91 823 millió Ft	94 084 millió Ft ✓	96 691 millió Ft ✓
Befektetők	Tőkebefektetőknek szánt kifizetések (fizetett osztalék + nettó pénzügyi eredmény)	84 579 millió Ft	80 715 millió Ft ✓	83 677 millió Ft ✓
Állam	Államkasszába történő befizetések (nyereségadó + válságadó + távközlési adó + közműadó) <sup>(24)</sup>	52 888 millió Ft	46 560 millió Ft ✓	45 693 millió Ft ✓
Közösségek	Közösségi befektetések (adományok, intézményi mecenatúra, önkéntes munka, oktatás)	372 millió Ft	226 millió Ft ✓	218 millió Ft ✓
Összes érdekelt fél a jövőben	Visszatartott nyereség (adózott eredmény + értékcsoökkentési leírás – fizetett osztalék)	83 977 millió Ft	100 635 millió Ft ✓	81 479 millió Ft ✓

Megjegyzés: zárójelben az IFRS-eredménykimutatás felhasznált sorai szerepelnek (kivéve a közösségi befektetések, mivel nincs/enek ilyen sor/sorok a kimutatásban).

Államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	2010	2011	2012	2013
Felhasznált beruházási adókedvezmény	2337 millió Ft	1628 millió Ft	4946 millió Ft ✓	3011 millió Ft ✓
Film- és sporttámogatás adókedvezménye	411 millió Ft	285 millió Ft	723 millió Ft ✓	409 millió Ft ✓
Szoftverfejlesztők bérköltségének adókedvezménye	12 millió Ft	20 millió Ft	20 millió Ft ✓	20 millió Ft ✓
Adományokból eredő adóalap-csökkentés adóhatása	1 millió Ft	4 millió Ft	8 millió Ft ✓	8 millió Ft ✓
K+F-ből eredő adóalap-csökkentés adóhatása	72 millió Ft	48 millió Ft	1 millió Ft ✓	58 millió Ft ✓

A vállalat gazdasági teljesítményéről részletesebben a „Jelentés a 2013. üzleti évről” dokumentum számol be: [http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_A\\_2013.\\_uzleti\\_ev\\_0411.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_A_2013._uzleti_ev_0411.pdf)

(24) A 2011-es érték a nyereségadót és a válságadót, a 2012-es érték a nyereségadót, a válságadót és a távközlési adót, a 2013-as érték a nyereségadót, a távközlési adót és a közműadót tartalmazza



## A MAGYAR TELEKOM

## CSOPORT ÖSSZEFOGLALÓ

## MŰKÖDÉSI ADATAI

### MAGYARORSZÁG, MACEDÓNIA ÉS MONTENEGRÓ FŐBB MOBIL MŰKÖDÉSI STATISZTIKAI ADATAI

	2012	2013	2013/2012
	december 31-én		(%-os változás)
<b>MAGYARORSZÁG ✓</b>			
Penetráció (%)	116,5	117,0	n.a.
Előfizetők száma	5 320 069	5 402 406	1,5
SIM-piaci részesedés (%)	45,9	46,3	n.a.
Mobilszélessávú internet-előfizetések száma	1 455 786	1 845 544	26,8
Mobilszélessávú piaci részesedés az összes előfizetés arányában (%)	45,8	45,2	n.a.
Lakosságra vetített kültéri 3G-lefedettség (%)	80,5	82,9	n.a.
Lakosságra vetített kültéri LTE-lefedettség (%)	27,0	38,0	n.a.
<b>MACEDÓNIA ✓</b>			
Penetráció (%) <sup>(25)</sup>	108,4	108,4	n.a.
Előfizetők száma	1 181 437	1 195 250	1,2
SIM-piaci részesedés (%) <sup>(25)(26)</sup>	48,0	47,5	n.a.
<b>MONTENEGRÓ ✓</b>			
Penetráció (%)	159,8	160,3	n.a.
Előfizetők száma	340 032	352 840	3,8
SIM-piaci részesedés (%)	34,3	35,5	n.a.

(25) A Macedóniai Távközlési Ügynökség által közzétett adatokkal összhangban

(26) Bevételt hozó ügyfelek (RPC) alapján

### A TELEKOM MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI

	2012	2013	2013/2012
	december 31-én		(%-os változás)
<b>MOBILSZOLGÁLTATÁSOK ✓</b>			
Előfizetők száma (RPC)	4 836 965	4 886 705	1,0
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőkön belül (%)	47,3	48,5	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	160	161	0,6
Egy szerződéses előfizetőre jutó havi árbevétel	5 698	5 518	(3,2)
Egy kártyás előfizetőre jutó havi árbevétel	1 414	1 355	(4,2)
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 455	3 384	(2,1)
Szerződéses előfizetők lemorzsolódása (%)	14,5	13,2	n.a.
Kártyás előfizetők lemorzsolódása (%)	21,9	23,2	n.a.
Teljes lemorzsolódás (%)	18,4	18,4	n.a.
Nem hangalapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó havi árbevételben (%)	23,5	25,4	n.a.
Egy új előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	5 479	6 407	16,9
Mobilszélessávú internet-előfizetések száma	1 362 750	1 712 807	25,7

## A TELEKOM MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI

VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK ✓	2012	2013	2013/2012
	december 31-én		(%-os változás)
<b>HANGSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Összes hangátviteli hozzáférés <sup>(27)(28)</sup>	1 554 174	1 517 065	(2,4)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	3 198 321	3 118 192	(2,5)
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos percforgalom (kimenő) <sup>(27)</sup>	181	181	0,0
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos árbevétel (Ft) <sup>(27)</sup>	2 849	2 768	(2,8)
<b>INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	497 217	518 217	4,2
Kábeles szélessávú előfizetők száma	245 984	281 577	14,5
Optikai szélessávú csatlakozások száma	41 802	50 953	21,9
Összes kiskereskedelmi szélessávú előfizető	785 003	850 747	8,4
Egy szélessávú előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 813	3 530	(7,4)
Nagykereskedelmi DSL-csatlakozások száma	89 861	70 964	(21,0)
<b>TÉVÉSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
IPTV-előfizetők száma	313 285	389 700	24,4
Szatellittvé-előfizetők száma	291 118	307 147	5,5
Kábeltvé-előfizetők száma	230 323	190 869	(17,1)
Összes tévé-előfizető	834 726	887 716	6,3
Egy tévé-előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 069	3 110	1,3
<b>ENERGIASZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Áramszolgáltatási helyek száma	87 945	106 287	20,9
Földgáz-szolgáltatási helyek száma	59 900	67 587	12,8

(27) IPSTN-, VoIP- és VoCable-hozzáférések

(28) Nyilvános vonalakkal együtt

## A T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI

MOBILSZOLGÁLTATÁSOK ✓	2012	2013	2013/2012
	december 31-én		(%-os változás)
Előfizetők száma (RPC)	483 104	515 701	6,7
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	4 441	3 973	(10,5)
Teljes lemorzsolódás (%)	8,8	6,8	n.a.
Nem hangalapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó havi árbevételben (%)	37,4	39,2	n.a.
Egy új előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	4 059	3 398	(16,3)
Mobilszélessávú internet-előfizetések száma	93 036	132 737	42,7
<b>VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK ✓</b>			
<b>HANGSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Üzleti PSTN-vonalak	39 358	39 141	(0,6)
Bérelt vonalak (Flex-Com összeköttetések)	1 715	1 389	(19,0)
ISDN-csatornák	130 052	127 224	(2,2)
Összes vonalszám	171 125	167 754	(2,0)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	245 550	229 841	(6,4)
Egy előfizetőre jutó havi átlagos forgalom percben (kimenő)	176	177	0,8
Egy előfizetőre jutó havi átlagos forgalom percben (kimenő)	4 315	4 246	(1,6)

## A MACEDÓNIA SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI

MOBILSZOLGÁLTATÁSOK ✓	2012	2013	2013/2012
	december 31-én		(%-os változás)
Előfizetők száma	1 181 437	1 195 250	1,2
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	32,4	32,5	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	163	191	17,2
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft) <sup>(29)</sup>	2 356	2 163	(8,2)
<b>VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK ✓</b>			
<b>PIACI ADATOK</b>			
Vezetékes penetráció (%)	14,9	13,4	n.a.
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés (becsült, %)	82,6	83,5	n.a.
<b>HANGSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Összes hangátviteli hozzáférés	291 988	266 620	(8,5)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	667 333	565 402	(15,3)
<b>INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	145 263	160 168	10,3
Nagykereskedelmi DSL-csatlakozások száma	26 903	25 346	(5,8)
Összes DSL-csatlakozás	172 166	185 514	7,8
<b>TÉVÉSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
IPTV-előfizetők száma	66 140	87 686	32,6

## A MONTENEGRÓ SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI

MOBILSZOLGÁLTATÁSOK ✓	2012	2013	2013/2012
	december 31-én		(%-os változás)
Előfizetők száma (RPC)	340 032	352 840	3,8
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	40,2	38,4	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	161	166	3,1
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 358	2 815	(16,2)
<b>VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK ✓</b>			
<b>PIACI ADATOK</b>			
Vezetékes penetráció (%)	26,0	25,4	n.a.
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés (becsült)	82,9	81,8	n.a.
<b>HANGSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Összes hangátviteli hozzáférés	165 620	161 805	(2,3)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	300 312	265 911	(11,5)
<b>INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Összes DSL-csatlakozás	81 842	88 840	8,6
<b>TÉVÉSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
IPTV-előfizetők száma	54 248	59 188	9,1

(29) A számítási módszer változása miatt módosult



1.

FELELŐS

VÁLLALATIRÁNYÍTÁS ÉS

KOCKÁZATMENEDZSMENT

1.1. Felelős vállalatirányítás	33
1.2. Kockázatmenedzsment	38
1.3. Vállalati megfelelés	38
1.4. Szabályozói megfelelés	40
1.5. Részvétel a közpolitikában	41
1.6. Szállítók	41

## 1.1. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

A nyilvános, tőzsdén jegyzett cégektől elvárja a szakmai közvélemény és a befektetői társadalom, hogy tegyék egyértelművé, milyen irányítási modellt követnek, és hogyan valósul meg ennek a gyakorlati alkalmazása. A Budapesti Értéktőzsdén jegyzett cégeként kiemelten fontos a társaság számára, hogy ezen elvárásnak, valamint a vonatkozó törvényi és tőzsdei előírásoknak megfeleljen. A vállalat irányításának átláthatósága érdekében a Magyar Telekom vállalatirányításáról a következő oldalon nyújt tájékoztatást: <http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas>

A közgyűlésekről és az azokon elfogadott döntésekről a következő helyen lehet olvasni: <http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/kozgyulesek>

### Igazgatóság

Az Igazgatóság a társaság ügyvezetését ellátó testülete, amely jogosult eljárni a társaság képviseletében harmadik személyekkel szemben, valamint bíróságok és más hatóságok előtt. Az Igazgatóság hatáskörébe tartozik minden olyan, a társaság irányításával és üzletmenetével kapcsolatos kérdés, amely az Alapszabály vagy a jogszabály rendelkezése folytán nem tartozik a Közgyűlés vagy más társasági szervek kizárólagos hatáskörébe.

Az Igazgatóság az üzleti év végén jelentést készít a Közgyűlés részére a társaság gazdálkodásáról, a társaság vagyonáról, a társaság pénzügyi helyzetéről és a társaság üzletpolitikájáról, valamint háromhavonta jelentést készít a Felügyelő Bizottság részére az ügyvezetésről, a társaság vagyoni helyzetéről és üzletpolitikájáról.

A társaság Alapszabályában a közgyűlés úgy rendelkezett, hogy az Igazgatóság legalább 6, de legfeljebb 11 tagból áll, akiket a közgyűlés hároméves időszakra választ.

Az Igazgatóság üléseit évente legalább négy alkalommal tartja. Az Igazgatóság ülése akkor határozatképes, ha azon legalább hat igazgatósági tag jelen van. Minden igazgatósági tagnak egy szavazata van. Az Igazgatóság határozatainak meghozatalához egyszerű többség szükséges, kivéve, ha jogszabály vagy a társaság Alapszabálya minősített többségi szavazást ír elő.

Az Igazgatóság évente átfogóan értékeli saját teljesítményét. Az önértékelés része a teljes Igazgatóság közreműködésének értékelése, valamint a tagok személyenkénti értékelése, továbbá különösen azon területek vizsgálata, ahol az Igazgatóság úgy találja, hogy javítani lehetne a közreműködést. Az értékelés célja az Igazgatóság hatékonyságának növelése.

A 2013. április 12-én megtartott éves rendes közgyűlés hároméves időszakra megválasztotta az új Igazgatóságot. A jelenlegi Igazgatóság összetétele a honlapunkon is elérhető: <http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag>

### AZ IGAZGATÓSÁG TAGJAI 2013. DECEMBER 31-ÉN

Név	Fő pozíció
Kerstin Günther	Elnök, az Európai Technológiai terület vezetője, Deutsche Telekom AG
Christopher Mattheisen	Vezérigazgató, Magyar Telekom Nyrt.
Dr. Ferri Abolhassan	Új Gyártó Egység irányítója és az igazgatóság tagja, T-Systems International GmbH
Thilo Kusch	2013. december 31-ig a Makedonski Telekom vezérigazgatója, 2014. január 1-jétől a T-Systems International GmbH pénzügyi vezetője
Frank Odzuck	Vezérigazgató, Zwack Unikum Nyrt. (független)
Dr. Ralph Rentschler	Európai régió gazdasági igazgatója, Deutsche Telekom AG
Günter Mossal	Európai régió terület menedzsmentalelnöke, Deutsche Telekom AG
Mosonyi György	Felügyelő Bizottság elnöke, MOL Nyrt. (független)
Dr. Patai Mihály	Elnök-vezérigazgató, UniCredit Bank Hungary Zrt. (független)
Branka Skaramuca	Technológia és európai régió HR-területéért felelős alelnök, Deutsche Telekom AG



### Ügyvezető Bizottság

A társaság alapszabályában, illetve az Igazgatóság rendjében foglaltaknak megfelelően az Igazgatóság 2000-ben létrehozta az Ügyvezető Bizottságot (ÜB), melyet felhatalmazott, hogy működését az éves üzleti tervnek megfelelően végezze.

A Magyar Telekom Nyrt. Ügyvezető Bizottsága az Igazgatóság által meghatározott kilenc tagból áll. Tagjai:

- a társaság vezérigazgatója,
- a társaság vezérigazgató-helyettesei.

Az ÜB elnöke a vezérigazgató, aki felelős a terület ügyrend szerinti működéséért.

Az ÜB rendes üléseit keddi napokon tartja. Az ÜB határozatképes, ha azon a tagok többsége jelen van, határozatképességéhez az elnök, vagy távollétében az elnökhelyettes jelenléte is szükséges. Határozatait egyszerű szavazattöbbséggel hozza. Minden ÜB-tag egy szava-

zattal rendelkezik. Szavazategyenlőség esetén a levezető elnök (az ÜB elnöke vagy elnökhelyettese) szavazata dönt.

Az ÜB az Igazgatóság által ráruházott hatáskörben jár el. Az ÜB hatáskörébe tartozik a döntés mindazon ügyekben, amelyek törvény, a társaság Alapszabálya vagy az Igazgatóság ügyrendje alapján nem tartoznak a Közgyűlés, az Igazgatóság vagy más társasági szerv kizárólagos hatáskörébe.

Az ÜB megtárgyalja az Igazgatóság, illetve a Közgyűlés hatáskörébe tartozó ügyekre vonatkozó előterjesztéseket, kivéve, ha az előterjesztést más arra jogosult társasági szerv vagy az Igazgatóság tagja teszi.

Az Ügyvezető Bizottság aktuális összetétele a honlapunkon elérhető: [http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/ugyvezeto\\_bizottsag](http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/ugyvezeto_bizottsag)

### Felügyelő Bizottság

A Felügyelő Bizottság (FEB) a társaság érdekeinek megóvása céljából ellenőrzi a társaság ügyvezetését. Ennek keretében felügyeli a társaság irányítását, ügyvezetését, gazdálkodását, valamint vizsgálja, hogy a társaság működése a jogszabályoknak és az Alapszabálynak megfelel.

A FEB köteles a Közgyűlés elé kerülni előterjesztéseket megvizsgálni, és ezekkel kapcsolatos álláspontját a Közgyűlésen ismertetni. A Közgyűlés a számviteli törvény szerinti éves beszámolóról és az adózott eredmény felhasználásáról csak a Felügyelő Bizottság írásbeli jelentésének birtokában határozhat. A társaság Alapszabályának megfelelően a Felügyelő Bizottság minimum három, maximum tizenöt tagból áll, akiket a Közgyűlés választ meg hároméves időtartamra. A Központi Üzemi Tanács jelöli a Felügyelő Bizottság tagjainak egyharmadát, a munkavállalói küldötteket.

A Felügyelő Bizottság ülése akkor határozatképes, ha azon legalább a tagok kétharmada jelen van. A törvényi előírás szerint a FEB mindenkor megválasztott tagjai többségének független személynek kell lennie. Függetlennek minősül a tag, ha a társasággal FEB-tagján és a társaság szokásos tevékenységébe tartozó, a FEB-tag szükségleteit kielégítő ügyleten alapuló jogviszonyon kívül más jogviszonyban nem áll.

A 2013. április 12-én megtartott éves rendes közgyűlés hároméves időszakra megválasztotta az új Felügyelő Bizottságot. A Felügyelő Bizottság aktuális összetétele honlapunkon elérhető:

[http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/felugyelo\\_bizottsag](http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/felugyelo_bizottsag)

#### AZ ÜGYVEZETŐ BIZOTTSÁG TAGJAI 2013. DECEMBER 31-ÉN

Név	Fő pozíció
Christopher Mattheisen	Vezérigazgató
Pataki Róbert	Üzletfejlesztési vezérigazgató-helyettes
Somorjai Éva	Humán erőforrás vezérigazgató-helyettes
Keszég Attila	Lakossági szolgáltatások vezérigazgató-helyettes
Máthé Balázs	Jogi és társasági ügyek vezérigazgató-helyettes
Lakatos Péter	Kis- és középvállalati szolgáltatások vezérigazgató-helyettes
Walter Goldenits	Műszaki vezérigazgató-helyettes
Rékasi Tibor	Vállalati szolgáltatások vezérigazgató-helyettes
Szabó János	Gazdasági vezérigazgató-helyettes

#### A FELÜGYELŐ BIZOTTSÁG TAGJAI 2013. DECEMBER 31-ÉN

Név	Fő pozíció
Dr. Pap László	a Felügyelő Bizottság elnöke, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Villamosmérnöki karának professzora (független)
Dr. Illéssy János	ügyvezető igazgató, Lebona Kft. (független)
Dr. Kerekes Sándor	a Budapesti Corvinus Egyetem Környezettudományi Intézetének igazgatója (független)
Dr. Salamon Károly	elnök-vezérigazgató, MKB Általános Biztosító Zrt. és MKB Életbiztosító Zrt. (független)
Dr. Bitó János	a Pázmány Péter Katolikus Egyetem Információs Technológiai Kar diplomavédési és záróvizsga-bizottságának elnöke (független)
Konrad Kreuzer	az E.ON Hungária Zrt. igazgatóságának elnöke (független)
Martin Meffert	a Magyar Telekom, a Makedonski Telekom és a Crnogorski Telekom vállalatirányítási ügyeinek felelőse, Csoportközpont, Deutsche Telekom AG
Bujdosó Attila	a Távközlési Szakszervezet elnöke, Magyar Telekom Nyrt.
Lichnovszky Tamás	a Központi Üzemi Tanács elnöke, Magyar Telekom Nyrt.
Varga Zsoltné	DT Európai Üzemi Tanácsának alelnöke, minőségügyi menedzser, Magyar Telekom Nyrt.
Dr. Konrad Wetzker	elnök, Corvinus School of Management (független)
Őz Éva	a Központi Funkciók Üzemi Tanács elnöke, Controlling igazgatóság controllingmenedzsere, Magyar Telekom Nyrt.



### Audit Bizottság

Az Audit Bizottság a Társaság Közgyűlése által a Társaság Felügyelő Bizottságának független tagjaiból létrehozott állandó bizottság. A Bizottság célja az, hogy segítse a Felügyelő Bizottságot (1) a pénzügyi beszámolórendszer ellenőrzésében, (2) az állandó Könyvvizsgáló kiválasztásában és (3) az állandó Könyvvizsgálóval való együttműködésben. A Bizottság a Ptk.-ban, az Alapszabályban és a FEB ügyrendben meghatározott jogkörén belül jár el.

Az Audit Bizottság szükség szerint, de évente legalább négy alkalommal ülésezik. A bizottság tagjait a társaság közgyűlése választja a Felügyelő Bizottság függetlennek minősülő tagjai közül. A Bizottság legalább három, legfeljebb öt tagból áll. A Bizottság legalább egy tagjának számviteli és/vagy könyvvizsgálói szakképzettséggel kell rendelkeznie.

A Bizottság akkor határozatképes, ha az ülésén legalább három tagja jelen van. A Bizottság határozatait egyszerű többséggel hozza azzal, hogy szavazategyenlőség esetén az elnök szavazata dönt.

A 2013. április 12-én megtartott éves rendes közgyűlés megválasztotta az új Audit Bizottságot a Felügyelő Bizottság (FEB) függetlennek minősülő tagjaiból, az egyes tagok FEB-tagságával megegyező időtartamra. Az Audit Bizottság aktuális összetétele honlapunkon elérhető: [http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/audit\\_bizottsag](http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/audit_bizottsag)

### Javadalmazási és Jelölő Bizottság

A Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság Igazgatósága megalapította a Javadalmazási és Jelölő Bizottságot, amelynek célja, hogy támogassa a társaság Igazgatóságát a társasági testületek és a top vezetők javadalmazási, illetve egyes jelölési kérdéseiben. A javadalmazással és jelöléssel kapcsolatos egyes feladatok egy bizottságban történő összehasonlásának indoka, hogy hatékonyabbá tegye az Igazgatóság személyi jellegű kérdésekkel kapcsolatos döntéshozatali eljárását, egyúttal biztosítva a személyi jellegű kérdések komplex kezelését.

A Bizottság üléseit éves munkaterv alapján szükség szerint, de évente legalább két alkalommal tartja. A Bizottság munkatervét harmonizálni kell az Igazgatóság munkatervével. A társaság Javadalmazási és Jelölő Bizottsága három, a társaság Igazgatósága által a saját tagjai közül megválasztott tagból áll. A Bizottság ülése akkor határozatképes, ha azon legalább a tagok többsége jelen van.

A Javadalmazási és Jelölő Bizottság aktuális összetétele honlapunkon elérhető: <http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazas>

### AZ AUDIT BIZOTTSÁG TAGJAI 2013. DECEMBER 31-ÉN

Név	Fő pozíció
Dr. Illéssy János	az Audit Bizottság elnöke, ügyvezető igazgató, Lebona Kft.
Dr. Pap László	a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Villamosmérnöki karának professzora
Dr. Kerekes Sándor	a Budapesti Corvinus Egyetem Környezettudományi Intézetének igazgatója
Dr. Salamon Károly	elnök-vezérigazgató, MKB Általános Biztosító Zrt. és MKB Életbiztosító Zrt.
Dr. Bitó János	a Pázmány Péter Katolikus Egyetem Információs Technológiai Kar diplomavédési és záróvizsga-bizottságának elnöke

### A JAVADALMAZÁSI ÉS JELÖLŐ BIZOTTSÁG TAGJAI 2013. DECEMBER 31-ÉN

Név	Fő pozíció
Frank Odzuck	Vezérigazgató, Zwack Unicum Nyrt.
Dr. Ralph Rentschler	Európai régió gazdasági igazgatója, Deutsche Telekom AG
Branka Skaramuca	Technológia és Európai régió HR-területéért felelős alelnök, Deutsche Telekom AG

### A felső vezetés teljesítményének ösztönzése és értékelése

A felső vezetők (vezérigazgató, vezérigazgató-helyettesek) teljesítményének ösztönzésére a változó bér (prémium) szolgál. A rövid távú ösztönzőn felül a felső vezetés hosszú távú motiválása az úgynevezett Variable II (VII) hosszú távú ösztönző programon keresztül valósult meg.

A Magyar Telekom Csoport Igazgatósága Javadalmazási és Jelölő Bizottságának tevékenységi köre 2013-ban kibővült a testületi tagok jelölésével kapcsolatos feladatokkal. Ennek megfelelően a Bizottság javaslata alapján az Igazgatóság 2013 decemberében elfogadta a testületi tagok jelölésére vonatkozó követelményrendszert.

A Magyar Telekom Csoport Igazgatóságának Javadalmazási Bizottsága tesz javaslatot mind az éves célkitűzésekre, mind azok teljesülésének értékelésére, és emellett az év folyamán nyomon követi a felső vezetők teljesítményét. A Bizottság többségi tulajdonostól független tagja gondoskodik a kisebbségi tulajdonosok érdekeinek képviseletéről. A Bizottság javaslatai alapján az Igazgatóság dönt a felső vezetők célkitűzéséről és értékeléséről. Általában az Igazgatóság év eleji első ülésén kerül sor az előző év teljesítményének értékelésére, valamint az adott évi célkitűzések véglegesítésére. Általánosságban a felső vezetés keresetének 55%-a fix, míg 45%-a változó bérből áll. Az éves prémium az év elején kifizetődik, a Magyar Telekom Csoport stratégiai céljaiból lebontott, részben kollektív, részben személyre szabott célkitűzések teljesítésének megfelelő mértékben fizethető ki. Egy előre meghatározott teljesítési minimum alatt prémium nem fizethető. A célkitűzések túlteljesítése esetén többlet-

prémium kerül kifizetésre, amelynek mértéke a 100%-os teljesítés alapján fizethető prémium-mértéknek legfeljebb további 50%-a.

A prémium-célkitűzés kereteit (a prémium mértékét, szerkezetét, valamint a többletprémium maximális mértékét) a stratégiai befektető javadalmazási irányelvei (Deutsche Telekom Global Compensation Guidelines) határozzák meg. Az éves célkitűzésen, értékelésen, kifizetésen alapuló – rövid távú ösztönzési elemként alkalmazott – prémiumrendszeren túl a felső vezetés hosszú távú teljesítményösztönzésére is hangsúlyt fektetünk. A 2004 óta alkalmazott Variable II hosszú távú ösztönzési rendszert 2011-ben átalakítottuk, így még hatékonyabban tudjuk motiválni a felső vezetés tagjait a stratégiai célok elérésére. A korábbinál hosszabb, 4 éves futamidővel a fenntartható teljesítménynövekedést helyezük előtérbe. Az átalakított programnak 2013-ban indult a harmadik szakasza.

Emellett a vezérigazgató részvényalapú ösztönzési programban is részt vesz, amelynek keretében éves prémiuma egy részét Magyar Telekom-részvénybe kell fektetnie. A 4 éves futamidő lejártá után, a szükséges feltételek fennállása esetén minden befektetett részvény után egy további Magyar Telekom-részvényt kap.

A fenntarthatósági célok teljesülésére a feladatok végrehajtásáért felelős középvezetők, illetve szakértők ösztönzése a TM-rendszeren keresztül közvetlenül történik. Az alacsonyabb besorolású munkatársak esetében a prémiumszabályozás lehetővé teszi a prémium bizonyos mértékű megvonását abban az esetben, ha a Fenntarthatósági stratégia célkitűzései a munkavállaló mulasztása miatt nem teljesülnek.



## 1.2. KOCKÁZATMENEDZSMENT

A hatékony kockázatmenedzsment elengedhetetlen a hosszú távú pénzügyi tervezéshez és a szervezeti rugalmassághoz, amit a legutóbbi pénzügyi krízis is bizonyított. A Magyar Telekomnál ezért külön kockázatkezelési irányelv szabályozza a kockázatok kezelését, amely a következő címen érhető el: [http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_Nyrt.\\_kockazatkezesi\\_iranyelve\\_HUN\\_20130920.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Nyrt._kockazatkezesi_iranyelve_HUN_20130920.pdf)

## 1.3. VÁLLALATI MEGFELELŐSÉG

A Magyar Telekom Csoport Vállalati megfelelési programjának kialakításakor a cél annak biztosítása volt, hogy a Magyar Telekom Csoport üzleti tevékenységét maximális tudatossággal és elkötelezettséggel, a vonatkozó törvények és jogszabályok betartásával, az etikus üzleti magatartás legszigorúbb normáival összhangban végezze. Ehhez az esetleg felmerülő megfelelési kockázatokkal foglalkozó utasításokat adtuk ki, és az azokban foglalt eljárásokat alkalmazzuk, melyekkel kapcsolatban folyamatos oktatást biztosítottunk munkavállalóink számára. A feltételezett nem-megfelelés eseteinek jelentésére, kivizsgálására, nyomon követésére és kiigazítására egyértelmű folyamatokat alakítottunk ki.



A Magyar Telekom Csoport Működési Kódexe a vállalati megfelelési követelmények összefoglalását tartalmazza, rögzíti a Csoport közös értékeit, és egyben a Telekom erős pozíciójának, reputációjának és sikeres jövőjének záloga is. A Működési Kódex a Magyar Telekom Csoporton belül mindenkire érvényes, a munkatársaktól az igazgatósági tagokig. Ezen felül a Magyar Telekom Csoport szerződéses partnereinek is meg kell ismerniük és el kell fogadniuk ezeket az értékeket a beszerzési honlapon való regisztrálásukkor.

A Vállalati megfelelési programot a Csoportmegfelelési vezető felügyeli. A Csoportmegfelelési vezető közvetlenül az Audit Bizottságnak jelent, és együttműködik az Igazgatósággal, a Felügyelő Bizottsággal és a menedzsmenttel. A Vállalati megfelelési program középpontjában a Működési Kódex áll.

2010-ben egy külső, független fél vizsgálta a Compliance program kialakítását, és a külső elvárásoknak való megfelelésről, a rendszer kialakításáról tanúsítványt kaptunk. 2013-ban megtörtént a program felülvizsgálata, kiterjesztve egyéb területekre is – úgy mint beszerzés, belső ellenőrzés, HR, értékesítés. A vizsgálat már nemcsak a rendszer kialakításának ellenőrzését célozta a különböző területeken, hanem a kontrollrendszer működési hatékonyságának mérését is. Az elvárásoknak ismét eleget tettünk, amiről az Ernst&Young mint független külső fél tanúsítványt adott ki.

2012-ben minden Magyar Telekom Csoport-munkavállalónak egy online képzést követően újra meg kellett ismernie és elfogadnia a Működési Kódexet. Ezen felül korrupcióellenes magatartás és munkavállalói összeférhetetlenség témákban indított a társaság internetalapú képzéseket csoportszinten, a kockázatelemzés során beazonosított munkavállalói körnek. A vállalathoz újonnan csatlakozó munkatársak munkakörüknek megfelelő képzését folyamatosan biztosítjuk.

Ezen túlmenően társaságunk a megfelelési és visszaélési kockázatnak kitett szakterületeken dolgozók számára – mind az anyavállalatban, mind a magyar és nemzetközi leányvállalatokban – személyes tréningeket is szervezett korrupcióellenes magatartás, szerződéses partnerek átvilágítása és ajándékozási szabályok témakörökben.

2013-ban, a korábbi évekhez hasonlóan a Magyar Telekom Nyrt. szervezeteinek és leányvállalatainak részvételével folyt kockázatelemzés. A felmérés eredménye alapján átfogó vizsgálat készült a lehetséges megfelelési és visszaélési kockázatokra vonatkozóan, aminek eredményei a társaság Audit Bizottsága elé lettek terjesztve.

Az év során ellenőriztük a társaságunkhoz etikátlan magatartással kapcsolatban érkezett bejelentések megalapozottságát, és szükség esetén a bejelentéseket kivizsgáltuk. Amennyiben megvalósult visszaélést tapasztaltunk, gondoskodtunk a szükséges válaszlépések megtételéről. A Magyar Telekom a vonatkozó jogszabályokban és szabályozásokban elvárt módon tesz közzé információt a korrupciós esetekről és az azokra adott válaszlépésekről.



2013-ban összesen 3 813 fő távoktatására került sor, a képzéseket a meghívottak 92%-a végezte el sikeresen. 2008 óta a Magyar Telekom Csoport munkavállalói összesen 57 898 megfelelési távoktatási tanfolyamot végeztek el.

**Az összeférhetlenség megelőzése**

A Deutsche Telekom Csoport és a Magyar Telekom Csoport bízik abban, hogy a munkavállalók érdekei nem ütköznek a társaság érdekeivel.

**Egyéb foglalkoztatási jogviszonyból származó összeférhetlenség**

Egyéb foglalkoztatási jogviszony az elsődleges munkahelyen kívüli további munkavégzés vállalása, aminek során a munkavállaló harmadik fél rendelkezésére bocsátja munkaerejét, függetlenül attól, hogy ezért javadalmazásban részesül-e. A saját vállalkozás is egyéb jogviszonynak tekintendő. Nem vállalhatunk a Deutsche

Telekom Csoport és a Magyar Telekom Csoport érdekeibe ütköző egyéb jogviszonyt, különösen, ha azt a versennyel kapcsolatos okok tiltják.

**Magánbefektetések**

A Deutsche Telekom Csoportnak és a Magyar Telekom Csoportnak nem áll érdekében, hogy üzleti partnereiben vagy versenytársaiban az üzleti befolyást lehetővé tevő mértékű tulajdoni részesedéssel rendelkezzen.

**Társasági tulajdon magáncélú használata**

A társaság tulajdonában álló eszközök magáncélú használata általában nem

engedélyezett, kivéve, ha erre az adott személy kifejezetten jogosult, erre a kollektív szerződés lehetőséget biztosít, vagy ha ezt a működési folyamatok és szabályozások lehetővé teszik. (Működési Kódex, Így dolgozunk mi, 3.3.)

**1.4. SZABÁLYOZÓI MEGFELELÉS**

Környezetvédelmi jogszabályok és szabályozások megsértéséért, illetve termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos, gondosságra és használatra vonatkozó jogszabályok és egyéb rendelkezések be nem tartása miatt 2013-ban sem szabtak ki bírságot vállalatunkra. A vállalattal szemben hátrányos megkülönböztetés miatt az illetékes Egyenlő Bánásmód Hatóságnál 2013-ban nem történt bejelentés, ilyen irányú eljárás, vizsgálat nem volt.

A Magyar Telekomnak 2013 elején összesen 20, év végén összesen 14 munkaügyi pere volt. Ezek közül 1 kivételével a Telekom minden esetben alperes volt. 2013-ban 4 új munkaügyi per indult. 2013-ban ítéleti marasztalás alapján nem történt munkaügyi

perben kifizetés; peren kívül egyezség alapján a Telekom 2013-ban 3 munkavállaló részére összesen 13,76 millió forintot fizetett ki.

2013-ban több, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által indított piacfelügyeleti vizsgálat folyt társaságunkkal szemben, egyedi panasz miatt indult és általános piacfelügyeleti eljárás keretében is.

Az általános NMHH piacfelügyeleti vizsgálatokban bírság kiszabására nem került sor, azonban az egyedi panasz alapján indult ügyek számos esetben végződtek bírság kiszabásával, összesen 73 millió forint összegben.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság is több vizsgálatot folytatott le a Magyar Telekommal szemben 2013-ban, itt a kiszabott bírságok összege összesen 36 millió forint volt.

Minden esetben arra törekszünk, hogy Magyar Telekom megfeleljen a jelenleg hatályban lévő jogszabályi kötelezettségeinek, illetve a további bírságok, kötelezések elkerülése érdekében folyamatos személyes konzultáció segítségével, hatósági szerződésben rögzített megállapodásokkal, nyilatkozat formájában tett vállalásokban rögzített utólagos rendezési tervvel oldjuk meg a felmerülő eltéréseket.



A kötelezettségeknek történő esetleges nem megfelelés kiküszöbölésében nagy szerepet játszanak még az új számlázási és CRM/ügyfél-kiszolgálási rendszer bevezetésével lehetővé váló jövőbeni működési, illetve egyéb informatikai fejlesztések is

Versenyellenes viselkedés, valamint tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése miatti bírság kiszabására nem került sor egyetlen 2013-ban indult ügyben sem.

A marketingkommunikációs normák, szabályok feltételezett megszegése miatt 2013-ban a Versenyhivatal előtt összesen 6 (2 T-Home-ot és 4 T-Mobile-t érintő) eljárás indult vállalatunkkal szemben. Bírság kiszabására egyik eljárásban sem került sor.

Az egyik korábbi évben indult versenyfelügyeleti eljárásban – az ennek során kifogásolt kampányban azt kommunikáltuk, hogy a miénk a leggyorsabb adathálózat, amiért a Versenytanács 100 millió forint bírság megfizetésére kötelezte vállalatunkat – a határozat felülvizsgálata 2013-ban még nem zárult le.

**1.5. RÉSZVÉTEL A KÖZPOLITIKÁBAN**

A Magyar Telekom Csoport az érdekképviselői szervezeteken keresztül közvetetten részt vesz a közpolitika alakításában, oly módon, hogy az érdekképviselői szervezetek – a hatályos szabályozás szerint – lehetőséget kapnak a jogszabályok véleményezésére.

A releváns jogszabályokat a szaktárcák továbbítják az érdekképviselői szervezetek felé, amelyek a tagvállalatoktól kapott véleményeket, észrevételeket összegzik, és eljuttatják az adott szaktárcához. Ilyen jogszabály-veleményező munka valósul meg többek között a Joint Venture Szövetség, az Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham), a Német-Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara, az Informatikai Vállalkozások Szövetsége, a Hírközlési Érdekegyeztető Tanács és a Magyar Energiakereskedők Szövetsége tevékenységén keresztül.

Tudomásunk szerint a Magyar Telekom Csoport egyetlen vállalata sem nyújtott pénzügyi támogatást politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek 2013-ban, ami teljes mértékben megfelel a Működési Kódex részletes szabályaiban támasztott követelményeknek.

A Magyar Telekom számára fontos a korrupció elleni fellépés és az etikus magatartás, ezért szállítóitól elvárja, hogy elfogadják Antikorrupciós nyilatkozatát, valamint a társaság Működési Kódexét, és megfeleljenek az azokban rögzített elvárásoknak, melyeket a szerződés feltételei között is szerepeltet.

Emellett minden beszállítónak meg kell ismernie és el kell fogadnia a vállalatcsoport Szociális Chartáját, amely a munkakapcsolatokra és a foglalkoztatási feltételekre vonatkozó, elvárt minimális szociális sztenderdeket fogalmazza meg.

Ezen túl az érdekelt szállítói kört felkértük a Magyar Telekom Koltánpolitikájának elfogadására is.

**1.6. SZÁLLÍTÓK**

A Magyar Telekom Csoport méreténél fogva jelentős hatással van a gazdaság többi szereplőjére is, ezért felelőssége nem korlátozódhat a vállalat határain belülre. Emellett kockázati szempontból is lényeges, hogy olyan szállító partnerekkel lépjen üzleti kapcsolatba, melyeknek gazdasági, társadalmi, környezeti teljesítménye megfelelő. Ennek érdekében a vállalatcsoport fenntarthatósági szempontból is menedzseli beszállítói kapcsolatait. A szállítói kapcsolatok csoportszintű koordinációját a Beszerzési igazgatóság biztosítja, egyrészt központi beszerzési szolgáltatás nyújtása útján, másrészt a tagvállalatok beszerzésszakmai szervezeteinek közreműködésével.

A szállítók a törvényeknek megfelelő, szabályozott, a versenyt és a versenytisztaságot biztosító, átlátható, strukturált és dokumentált beszerzési eljárások során kerülnek kiválasztásra. Szerződéseinkben törekszünk a kölcsönösen előnyös, értékteremtő partnerkapcsolatok kialakítására. A költséghatékony működés érdekében ugyanakkor folyamatosan racionalizáljuk beszerzési folyamatunkat az anyavállalati és a csoportszintű beszerzésekben rejlő szinergiák kiaknázásával.





A szállítói kapcsolatok alapvető eszköze a Beszerzési igazgatóság internetes honlapja (<https://beszerzes.telekom.hu/fooldal.vm>), ahol a szállítók a számukra kialakított interaktív oldalakon – regisztráció után – közvetlenül elérik a hírlevél-szolgáltatást, a tenderfelhívásokat, a szállítóminősítési rendszert, illetve megtehetik a beszerzési eljárásokhoz kapcsolódó hivatalos nyilatkozataik egy részét.

A szállítók referenciáit, gazdasági helyzetét, minőségi és fenntarthatósággal kapcsolatos képességeit – a Beszerzési igazgatóság internetes honlapján működtetett – előminősítő rendszerben, szerződéses teljesítményüket utóminősítő rendszerben értékelik a szakemberek, aminek alapján minősítési kategóriákba sorolják a szállítókat (A: ajánlottan alkalmas, B: alkalmas, C: alkalmazható, D: nem alkalmazható).

A társaság továbbfejlesztett szállítói előminősítési rendszere biztosítja minden regisztrált szállító részére a fenntarthatósági szempontú kérdőív kitöltését, és annak kiértékelését is. Az eredmények biztosítják a kockázatok feltárását és a szállítókkal történő közös fejlesztés lehetőségét. A minősítési eredmények fontos tényezői

a szállítókiválasztási folyamatnak. A termékeket és szolgáltatásokat a vállalat döntően minősített (A, B kategóriás) szállítóktól szerzi be. A kölcsönös fejlődés érdekében a regisztrált szállítókat havi gyakorisággal tájékoztatjuk a szállítóminősítés során elért eredményeiről. A megrendelések értékének 74%-át minősített külső szállítóktól szerezzük be.

A fenntartható beszállítói lánc megteremtése érdekében a Magyar Telekom továbbra is külön figyelemmel kezeli kiemelt beszállítóit a GeSI (Global e-Sustainability Initiative) által kidolgozott részletes beszállítói önértékelő kérdőív segítségével, amely környezetvédelmi szempontok mellett emberjogi, munkahelyi egészségi, biztonsági, üzleti etikai kérdéseket is tartalmaz. Eddig 38 beszállító értékelése készült el (ezen szállítók az éves megrendelési érték 31,3%-át adták; 2011-ben ez az érték 31,5%, 2012-ben 39% volt).

2013-ban is 12 kiemelt beszállítónkat értékeltük – és félévente felülvizsgáltuk – egy DT által kidolgozott szállítói eredményértékelő módszertan alapján, amelynek része a pénzügyi kulcsindikátorokon túl az adott szállító

fenntarthatósági teljesítményének az önértékelő kérdőívben és az interneten található információkon alapuló auditálása is (az ezzel a módszerrel értékelt szállítók az éves megrendelési érték 16,4%-át adták; 2011-ben ez az érték 15,4%, 2012-ben 20% volt).

A beszállítói kapcsolatok fenntarthatóvá alakítását a Deutsche Telekom is jelentősen támogatja ágazaton belüli kezdeményezéseken keresztül, aminek köszönhetően világszerte auditokat végeztek a kiválasztott beszállítóknál. Az auditok egységes szempontrendszerrel elősegítik és biztosítják a minimális társadalmi és környezetvédelmi sztenderdeknek való megfelelést, a különböző tagvállalatok közötti közös beszállítók esetén is. 2013-ban a Deutsche Telekom által végzett auditok közül 6 beszállító a Magyar Telekom partnereként is közvetve értékelésre került, így bizonyítva a közös csoportstenderdeknek való megfelelésüket.

Az év során folytatódott a stratégiai kiemelt célként is megfogalmazott szállítóilánc-menedzsment folyamat kialakítása. A folyamat fejlesztendő területeiként elsősorban a szállítói audit és a szankcionálás lehetőségeit jelöltük meg.

len elektronikus beszerzési tranzakciók (CPEX) aránya az elmúlt években folyamatosan magas szinten volt, 2013-ban elérte az összes megrendelt tétel 64%-át (2011-ben 58%, 2012-ben 59% volt).

A belső igénylési rendszerbe további, a szállító által menedzselte elektronikus katalógusokat vontunk be. Az itt feladott beszerzési igények esetén a megrendelés teljesen elektronikus úton jut a szállítóhoz. Az így megrendelt tételek aránya 2013-ban tovább növekedett, és elérte a 43%-ot (2011-ben 38%, 2012-ben 40,5% volt). Az irodaszerek esetében a szállító már megjelöli termékkatalógusában a zöld termékeket – munkatársainkat ösztönözzük ezek megrendelésére.

Termékek esetén létezik az alapanyagokra vonatkozó fekete- és szürkelista. Ez azt jelenti, hogy olyan terméket, amelyben a listán lévő alapanyag szerepel, tilos beszerezni (fekete-lista), illetve annak beszerzése nem támogatott (szürkelista) a Magyar Telekomnál.



Szállítói szerződéseinkben fenntarthatósági/környezetvédelmi klauzulákkal biztosítjuk a törvényi és vállalati elvárásainknak való megfelelést. Szállítóinktól elvárjuk a környezetbarát anyagok és technológiák, energiakímélő megoldások alkalmazását.

A szállítói kapcsolattartás jelentős részét kitevő beszerzési eljárások integrált informatikai rendszerek támogatásával valósulnak meg. A kiválasztási folyamatot internetalapú ajánlatkérési és aukciós eszköz segíti (One-Source), a megrendelések szállítókhöz történő kiküldése/visszaigazolása szintén internetalapú (CPEX) elektronikus kereskedelmi megoldással történik, a tranzakciók számát tekintve évről évre növekvő mértékben. Ezek az elektronikus megoldások jelentősen csökkentik a beszerzési folyamat átfutási idejét, továbbá a megrendelések e-mailen történő kiküldése minimálisra csökkentette a papíralapú dokumentumok mennyiségét. A közvet-

A kármegelőzés érdekében veszélyes anyag vagy készítmény beszerzése esetén – az indokolt minimális készletezés és tárolás kivételével – a szállítótól közvetlenül kerül az anyag a belső igénylőhöz, a szállítási idő minimalizálása érdekében. A költséghatékonyság növelése és a szállítási utak csökkentése céljából növeljük a szállítók által menedzselte készletek arányát. Ennek lehetőségét szállítási szerződéseink megkötése során a partnerrel közösen megvizsgáljuk.

A Magyar Telekom prioritásként kezeli, hogy a partnerei részére esedékes kifizetéseit a szerződések, megállapodások szerint határidőre teljesítse.



A beszerzés globalizációja ellenére továbbra is jelentős arányban szerzünk be termékeket és szolgáltatásokat helyi<sup>(30)</sup> szállítóktól. Helyi szállítótól vásárolt termékek és szolgáltatások megrendelésével jelentős mértékben hozzájárulunk a munkahelyek megtartásához.

#### HELYI TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ARÁNYA, MAGYAR TELEKOM CSOPORT

Tagvállalatok <sup>(31)</sup>	2009	2010	2011	2012	2013
Magyar Telekom Nyrt.	74%	70%	71% ✓	75% ✓	74% ✓
KFKI	51%	58%	56% ✓	74% ✓	-
IQSYS	93%	95%	95% ✓	86% ✓	-
T-Systems Magyarország	-	-	-	-	75% ✓
Pro-M	67%	53%	47% ✓	53% ✓	-
Makedonski Telekom	69%	67%	73% ✓	86% ✓	79% ✓
T-Mobile Macedonia	56%	55%	47% ✓	46% ✓	56% ✓
Crnogorski Telekom	48%	38%	42% ✓	52% ✓	42% ✓

#### DELFIN Díj a felelős vállalatoknak

2008-ban cégünk megalapította a DELFIN Díjat: Díj egy Elkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért ([http://www.telekom.hu/fenntarthatosag/gazdasag/delfin\\_dij](http://www.telekom.hu/fenntarthatosag/gazdasag/delfin_dij)).

A DELFIN Díj odaítélésével a Magyar Telekom a fenntartható fejlődés gondolatának népszerűsítését szeretné elősegíteni minden magyarországi vállalat körében, és ez irányú tevékenységüket kívánja elismerni.

A szakmai zsűri tagjai:

- Bodó Péter – Tudatos Vásárlók Egyesülete
- György Bence – TV2, aktuális hírműsorok vezetője

- Dr. Pataki György – Budapesti Corvinus Egyetem, egyetemi docens
- Simon Ernő – újságíró, a Figyelő volt főszerkesztője
- Szomolányi Katalin – Magyar Telekom, Vállalati fenntarthatóság központvezető

Az ötödik díjátadó 2013. június 21-én, a Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés során zajlott le.

A pályázati anyagok megtalálhatóak az alábbi oldalon:

[http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/esemenyek/2013/kerekasztal\\_beszelgetes](http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/esemenyek/2013/kerekasztal_beszelgetes)



DELFIN Díj-átadó



A DELFIN Díj odaítélésével a Magyar Telekom a fenntartható fejlődés gondolatának népszerűsítését szeretné elősegíteni minden magyarországi vállalat körében, és ez irányú tevékenységüket kívánja elismerni. A díjat a fenntarthatóság terén kiemelkedő szerepet vállalók kaphatják meg, odaítéléséről a beadott pályamunkák alapján szakmai zsűri dönt.

#### DELFIN DÍJBAN RÉSZESÜLT BESZÁLLÍTÓK KATEGÓRIÁNKÉNT

Kategória	Díjazottak
Esélyegyenlőség támogatása, diszkriminációmentesség segítése vállalatlan belül és kívül	Fogyatékosügyi Kommunikációs Intézet, RehabJob
Fenntarthatósági tudatformálás, oktatás	Wagner Solar Hungária Kft.
Megvalósult innováció a fenntarthatóság érdekében	Interpower Kft.

(30) Az adott országbeli székhellyel rendelkező szállítók

(31) A Magyar Telekom Csoport jelentős beszerzési értékkel rendelkező tagvállalatai

## 2.

## ÜGYFÉLKAPCSOLATOK

2.1. Ügyfélpanaszok kezelése	47
2.2. Ügyfeleink tájékoztatása	49
2.3. Marketingkommunikáció	49
2.4. Ügyfél-elégedettség	50
2.5. Ügyfeleink bevonása	56



Munkánk során folyamatosan igyekszünk azokat a megoldásokat megtalálni, amelyekkel minden ügyfélpanaszt elégedettséggé, sőt az egyedi igényekre szabott, minőségi és megnyugtató rendezéssel élménnyé fordíthatunk át.

## 2.1. ÜGYFÉLPANASZOK KEZELÉSE

Valljuk, hogy a panaszok az ügyfeleinktől érkező hasznos jelzések, melyek segítenek feltárni az esetleges operatív vagy egyéb hiányosságokat. Ezek megszüntetésével sikeresebbek lehetünk versenytársainknál, ügyfeleinknek pedig kifogástalan szolgáltatásokat tudunk biztosítani.

A korábbi évek során a panaszkezelési területen fokozatosan egyre jobban előtérbe került az ügyfelektől érkező, nem feltétlenül csak panaszként értékelhető visszajelzések vizsgálata. Kiemelkedően fontosnak tartjuk, hogy meghalljuk az ügyfél hangját, legyen szó akár reklamációról, akár véleménynyilvánításról, és megtaláljuk azokat a pontokat, amelyeken javítva fokozható ügyfeleink elégedettsége a Magyar Telekom szolgáltatásai kapcsán.

A korábbi, 6Sigma módszertanon alapuló vizsgálatok eredményeit leszűrve, a lehetőségeket továbbgondolva a 2013-as év harmadik negyedévében elindítottuk a Customer Feedback Management programot, melynek keretében az ügyfelektől érkező visszajelzések, panaszok mélyelemzése zajlik a problémákat okozó pontok feltárása érdekében. A kapott eredmények alapján akár rövid, akár hosszú távú fejlesztési tervek, folyamatjavítások megfogalmazására nyílik lehetőség mobil- és vezetői területen egyaránt.

Továbbra is kiemelt fontosságúnak tekintjük, hogy ügyfeleink elégedettek legyenek termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, munkatársaink ügyintézésével, azonban az ügyfélszolgálat más területeivel párhuzamosan 2013-tól fokozatosan egyre nagyobb igény jelent meg a panaszkezelésben az elégedettségen túl az ügyfélművelés fokozására.

A különböző csatornákon beérkező panaszok esetében, ahogy a korábbi években, 2013-ban is az volt a legfontosabb elvárásunk, hogy a panaszkezelés a legrövidebb idő alatt megtörténjen, az ügyfél problémáinak megoldására és kérdéseinek megválaszolására a lehető leggyorsabban, akár már az első kapcsolatfelvételnél sor kerüljön. Az azonnali megoldások érdekében call centereinkben és üzleteinkben az eddigieknél is tovább bővítettük ügyintézőink tudását, kompetenciáját, illetve kiegészítettük a panaszoknak azt a körét, amit azonnal kezelni tudnak, megkímélve ügyfeleinket a válaszra való várakozástól. Front területeinkben dolgozó kollégáink a 2013-as évtől kezdődően nagyobb jogkörrel rendelkeznek, ami a panasszal hozzájuk forduló ügyfelek szélesebb rétegének azonnali kiszolgálását teszi lehetővé. A gyors, hatékony panaszkezelést a front területek saját kompetenciájának bővítésén túl tovább fokozta a társterületekkel történő szoros együttműködésünk, ezzel megelőzve, s nem utólag kezelve a felmerülő kérdéseket, panaszokat.



**TÓTH RÉKA  
ÉS NAGY ORSOLYA**  
HR partner  
menedzserek

### Ügyfélközelség program

A program 2013 szeptemberében indult azzal a céllal, hogy lehetőséget biztosítson minden érdeklődő munkatársnak az ügyfélkapcsolatban dolgozók munkájának megismerésére. Ezzel lehetőségük nyílt megtudni, hogyan szolgáljuk ki ügyfeleinket nap mint nap üzleteinkben, call centereinkben, online felületeinkben és otthonukban.

A kezdeményezés a vállalat egyik alapvető célkitűzésének, a lehető legjobb ügyfélművelés biztosításának jegyében fogant. Ehhez elengedhetetlen, hogy – egy-egy napot eltöltve az adott helyen – azok a munkatársak is találkozhassanak ügyfeleinkkel, akik nem közvetlenül ügyfélkapcsolati területen dolgoznak.

A program főbb céljai:

- Közvetlen ügyfélkapcsolat: A háttérterületi munkatársak beeláthatassanak az ügyfélkapcsolati területen dolgozó munkatársak mindennapjaiba, megismerhessék a közvetlen ügyfélkapcsolatot.
- Tapasztalatcsere: Megerősödjön a munkatársak közötti kommunikáció, a tapasztalat- és információcsere támogatásával.

2013 szeptemberében csak a lakossági területen dolgozó munkatársak számára indult a program – az év során 452 fő részvételével –, míg jelenleg már a pénzügyi és a humán erőforrás területen dolgozók is részt vehetnek rajta. 2014-ben a program vállalati szintre való kiterjesztése a cél.





2013-as tevékenységünk eredményeként a beérkező ügyek száma a korábbi évekhez képest jelentősen csökkent, az átlagos panaszmegválaszolási és ügykezelési idők tovább javultak. Úgy gondoljuk, hogy a kitűzött célok elérésén túl további, kiemelkedően fontos feladatunk az, hogy ügyfeleinket ügyintézésünkkel olyan élményhez juttassuk, melyet más szolgáltatónál nem kaphatnak meg.

A panaszok legjellemzőbb okai:

- a gazdasági változások hatása – ügyfeleink érzékenyebbek és kevésbé toleránsak;
- a fogyasztói tudatosság emelkedése – minőségi szolgáltatások igénybevétele;
- komplex, összetett szolgáltatások – bonyolultabb számlák, széles termékportfólió, ügyintézési hibák előfordulása.

2013-ban is „Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló” 13/2011. (XII. 27.) NMHH-rendelet előírásait szigorúan véve végeztük tevékenységünket, betartva a hatóságok által a fogyasztók védelmében előírt jogszabályokat. Panaszkezelési folyamatunk tanúsításra került, az előírt minőségi mutatók teljesítésére vonatkozó tényértékeket az alábbi elérhetőségeken publikáltuk: [http://www.telekom.hu/rolunk/iranyelveink/minoseg\\_garanciai](http://www.telekom.hu/rolunk/iranyelveink/minoseg_garanciai); [http://www.telekom.hu/static/sw/download/2013\\_evi\\_MT\\_szolgaltatasminosegi\\_mutatok.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/2013_evi_MT_szolgaltatasminosegi_mutatok.pdf)

A T-Systemshez 2013-ban összesen 125 ügyfélpanasz érkezett be. Ezeket minden esetben egyenként (esetenként az érintett szakterületek dolgozóinak) bevonásával vizsgálták ki. A kivizsgálás eredményeit és az intézkedéseket a Szerviztevékenység-áttekintő riport Panaszkezelési melléklete ismerteti (negyedéves bontásban).

A Vállalati ügyfél-támogatási ágazathoz (BBU-VÜK) 2013-ban 19 372 db (ebből számlareklamáció: 14 035 db) ügyfélpanasz érkezett be.

Az Integrált hibakezelés terület feladatai:

- A Közvetlen Kompetencia Központoz telefonton érkező mobil-, vezetékes, internetmü-

szaki jellegű ügyfélhívások megválaszolása, a kapcsolódó reklamációk kezelése, adat-, bérelt vonali hibabejelentések, hosztínghibák fogadása, továbbítása szakterületre.

- Szolgáltatásokkal kapcsolatos operátori teendők ellátása.
- Értéknövelt szolgáltatások kapcsán felmerülő műszaki jellegű problémák megoldása.
- Dedikált kijáró műszaki ügyintézés a vállalati ügyfelek részére.
- Írásos panaszkezelés: műszaki reklamáció megválaszolása, számlareklamációra adott válasz kiküldése, hatósági megkeresésekre válaszadás.

Az Adatközponti infrastruktúra ágazatnál 2013-ban nem volt ügyfélpanasz.

A Crnogorski Telekom ügyfélpanaszainak 1000 előfizetőre jutó száma 2013-ban a vezetékes telefonszolgáltatásokra 59 ✓, a havi díjas szolgáltatásokra 71 ✓, a feltöltőkártyás szolgáltatásokra 11 ✓ volt.

A Crnogorski Telekomnál a panaszkezelés területén lezajlott folyamatok 2013-ban:

- Panaszkezelési eljárás folyamatos javítása: a számlakorrekció jóváhagyási mátrixa megvalósult; megfelelő nyomon követő és riportlási folyamat jött létre; ügyfélérték és típus szerinti panaszrangsorolás; lehetővé vált minden adat rögzítése az alkalmazásban; minden egyes panaszhoz beszkenelték az indító és lezáró dokumentumot; kategorizálás minőségének javítása.
- Frissült a „Crnogorski Telekom panaszkezelés” eljárás. A panaszok kezelésének javítása érdekében 2013-ban a Back Office több igénnyel fordult az IT fejlesztőkhöz a panaszkezelő alkalmazás frissítésének céljával (Hibajegy alkalmazás az Alkalmazásportálon).

- „Egy Számlázás és CRM” Projekt: panaszkezelési folyamat „Egy Számlázás és Javítási folyamat”-ra felkészülés.

Macedóniában az ügyfélpanaszok száma 2013-ban a vezetékes szolgáltatások esetében 18 921 ✓ volt, ami 19%-os ✓ csökkenés a 2012-es adathoz képest, elsősorban az IP-átállítás következményeként.

Az 1000 ügyfélre eső panaszok száma a különböző típusú szolgáltatások esetében a következők szerint alakult 2013-ban: vezetékes telefon: 37 ✓; internetszolgáltatások: 11,6 ✓; csomagszolgáltatások: 48,8 ✓. A vezetékes szolgáltatások esetében az ügyfélszám 2013 végén a következők szerint alakult: 249 173; internetszolgáltatás: 148 105; IPTV-szolgáltatás: 88 149.

A mobilügyfelektől 22 619 panasz ✓ érkezett, ami 2012-höz képest 36%-os ✓ növekedés, elsődlegesen a mobiladatcsomagokhoz, illetve a korai megszüntetésekkel kapcsolatos bűntetésekre vezethető vissza. A beérkező panaszok 88%-a havi díjas ügyfelektől, míg 12%-a feltöltőkártyás ügyfelektől érkezett. A mobil-szolgáltatások esetében az 1000 ügyfélre eső panaszok száma a következők szerint alakult 2013-ban: feltöltőkártyás ügyfelek: 3,2 ✓; havi díjas ügyfelek: 51,1 ✓. Mobilügyfelek száma 2013 végén: feltöltőkártyás: 806 489, havi díjas: 388 761.

2013-ban folytattuk a mobil- és a vezetékes panaszok kezeléséhez tartozó folyamatok egységesítését. Az új szervezeti struktúrának (lakossági/vállalati) köszönhetően a panaszokkal kapcsolatos jóváhagyási folyamat megváltozott. A mobilpanaszok kezelésére használt elavult platformot újra cseréltük. A kormányzati szabályozó hatóság távközlési piaci látogatásainak száma növekedett az előző évekhez képest.

## 2.2. ÜGYFELEINK TÁJÉKOZTATÁSA

A Magyar Telekom Csoport folyamatosan törekszik arra, hogy ajánlatai minél egyértelműbbek és széleskörűen elérhetőek legyenek. A Magyar Telekom Nyrt. üzletágainak szolgáltatásairól és díjcsomagjairól az alábbi címen lehet tájékozódni:

<http://www.t-home.hu>  
<http://www.t-mobile.hu/lakossagi/tarifak>  
<http://www.uzletitelekom.hu/>

További jelentősebb tagvállalataink szolgáltatásairól a következő címen kaphatnak tájékoztatást:

- T-Systems: <http://www.t-systems.hu>
- Origo: <http://www.corp.origo.hu/portfolio.html>
- Kitchen Budapest: <http://www.kitchenbudapest.hu/hu/products>
- KalászNet: <http://www.kalasznet.hu/>
- Makedonski Telekom: <http://www.telekom.mk/en/?z=222>
- T-Mobile Macedonia: <https://www.t-mobile.mk/public/personal-customers.nspcx>

- Crnogorski Telekom: <http://www.telekom.me/private-users.nspcx>, <http://www.t-mobile.me/eng/postpaid.aspx>

A Magyar Telekom mobildíjcsomagjaival, szolgáltatásaival kapcsolatban a nap 24 órájában részletes tájékoztatás, illetve igény szerint módosítás kérhető a lakossági telefonos ügyfélszolgálaton, mely a Magyar Telekom hazai mobilhálózatából díjmentesen hívható a 1430-as, illetve feltöltőkártyás előfizetés esetén a 1777-es (Domino-központ) számon. A Telekom otthoni és energiaszolgáltatásokkal kapcsolatosan a 1412-es, a Telekom mobil- és vezetékes hálózatából ingyenesen hívható telefonszámon nyújtunk tájékoztatást.

A Telekom-weboldalt könnyebben használhatóvá tettük, többek között a keresésnél megállapított hívószavak kiemelésével és a webshopszolgáltatás fejlesztésével – mindez együttesen gyors és egyszerű vásárlást tesz lehetővé. A szolgáltatások a következő weboldalon érhetők el: <http://www.t-mobile.hu/lakossagi/szolgaltatasok>



**CSÓKÁSI ZSOLT**  
E-business osztaályvezető

### A telekom.hu megújítása

A Magyar Telekom 2017-es stratégiájának egyik legfontosabb eleme az ügyfelek magas szintű online kiszolgálása. Ennek egyik meghatározó állomása volt, hogy megújult a telekom.hu weboldal.

Miért is fontos nekünk ez? A felhasználók számára a honlap testesíti meg a márkát, a honlap az a hely, ahol először találkozik a Telekommal, ahol ügyeit online intézheti.

Az átalakítás célja volt, hogy a telekom.hu portálon a Telekom teljes szolgáltatás- és termékínálata egységes formában jelenjen meg: a tájékozódástól az ügyintézésen át a vásárlásig mindent egy helyen kínálunk ügyfeleinknek. Nem titkolt célunk a telekom.hu látogatottságának és az online intézett ügyek számának növelése.

Havonta közel 2 millióan keresik fel honlapjainkat. Mivel kiemelten fontos számunkra, milyen benyomást teszünk látogatóinkra, 2013 augusztusában megújítottuk a Telekom weboldalát, ami 1 év tervezést, 93 szakember munkáját, 6000 weboldal átalakítását és 462 oldal teljes módosítását jelentette.

A funkcionális, szerkezeti és vizuális változtatások eredményeképpen letisztult, könnyen áttekinthető oldalstruktúra, optimalizált, felhasználóbarát menürendszer, egyszerűsített navigáció segíti a tájékozódást, vásárlást és az ügyintézt.

A fenntarthatóság szempontjából is meghatározó, hogy minél több ügyfelünket tudjuk online kiszolgálni. Fejlesztéseinkkel papírmენტességre törekszünk, így ügyfeleink kényelme mellett, környezetünkért is tenni szeretnénk azzal, hogy a lehető legtöbb folyamatot igyekszünk online felületeinkre terelni.

Következő lépésként készülünk a reszponzív dizájnra (okoseszközönként változó), amivel ügyfeleink bármilyen eszközről kényelmesen intézhetik ügyeiket. További fejlesztéseknek is köszönhetően pár éven belül egy olyan felületet szeretnénk ügyfeleinknek létrehozni, ahol egy helyen megtalálnak minden otthoni és mobil Telekom szolgáltatást, és ahol vásárolni is élmény.

## 2.3. MARKETINGKOMMUNIKÁCIÓ

A Magyar Telekom számára különösen fontos, hogy meglévő és leendő ügyfeleit a hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa hirdetéseiben. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy reklámjaink – a megtevés lehetőségét kizárva – pontosan és egyértelműen jelenítsék meg aktuális ajánlatainkat. Ezért reklámkészítéssel kapcsolatos munkafolyamataink egyik fontos lépése a fogyasztóvédelmi szempontoknak és a GVH-irányelvi követelményeknek való megfeleltetés, valamint a jogi megfelelés ellenőrzése. Aktuális ajánlatainkat a lehető legtöbb kommunikációs eszköz igénybevitelével, az adott reklámhordozó lehetőségeit maximálisan kihasználva juttatjuk el mindenkihez. Így biztosítjuk a minél teljesebb körű tájékozódás és ezzel együtt az átgondolt, felelős döntés lehetőségét.



## 2.4. ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG

A Magyar Telekom negyedéves rendszerességgel végez komplex ügyfél-elégedettség-méréseket, melyek keretében folyamatosan monitorozza ügyfelei (és egyúttal a versenytársak ügyfélkörének) általános elégedettségét, csakúgy, mint az elégedettséget befolyásoló szolgáltatásselemek (pl. hálózatminőség, termékkínálat, ügyfélszolgálat stb.) megítélését részleteiben is. A mérések mind módszertanukban, mind az eredmények tekintetében külön-külön értelmezhetők a Magyar Telekom otthoni és mobilügyfélkörére, illetve lakossági és vállalati ügyfélbontásban (igény esetén akár további, célzottabb ügyfélszegmensekre) is.

E vizsgálatok eredményeként egyrészt képződik egy, az ügyfelek elégedettségét, annak mértékét kifejező kompozit indexszám, mely követhetővé és könnyen értelmezhetővé teszi az időbeni változásokat. Másrészt a szolgáltatásselemek részletekbe menő vizsgálata lehetővé teszi, hogy detektáljuk az ügyfél-elégedettségre ható tényezők aktuális megítélését, tehát azt, hogy a Magyar Telekom tevékenységeinek mely területein teljesít – az ügyfelek értékelése szerint is – kimagaslóan, illetve mely területek azok, ahol minőségjavító intézkedések szükségesek, akár a korábbi saját teljesítményéhez, akár a versenytárs szolgáltatók eredményéhez képest.

Magukat az ügyfél-elégedettség-méréseket a piackutatási szakmában jártas, független szakértő kutatócég végzi. A vizsgálatok során használt kérdőívek megszerkesztése, az adatfelvételek lebonyolítása, a kapott adatbázisok tisztítása, feldolgozása, összefoglaló elemzések, prezentációk készítése, az eredmények értelmezése a kutatócég feladata a Kutatási és elemzési osztállyal szoros együttműködésben.

A felmérések telefonos, illetve személyes megkérdezéssel, sztenderd interjúk formájában történnek, szakmailag indokolt nagyságú, rétegészű és súlyozású mintákon. A vizsgált kérdéskörök tartalma alapvetően nem változik az évek során, ezzel biztosítva az időbeli változások nyomon követhetőségét – ugyanakkor a lebonyolítás módszertana, a minta kialakítása a belső vállalati (vállalatcsoporti) igények, illetve a termékstruktúra és a piac változásainak megfelelően időről időre felülvizsgálatra és aktualizálásra kerül.

### Lakossági ügyfélkör

A magyarországi lakossági mobilpiacot 2012-ben jellemző csökkenő tendencia 2013-ban megállt, és ezen az új alacsonyabb szinten stabilizálódtak mind a Magyar Telekom, mind a versenytársak eredményei. A csökkenés következtében az európai iparági benchmarkeredményekhez képest 2013-ban a Magyar Telekom az átlagos szintet érte el, ami azt jelenti, hogy a korábbi években látott előnyét elveszítette. A mobilpiacon a szolgáltatókkal



**MACZINKÓ ÁKOS**  
Ügyfélmény  
központvezető

### Ügyfél-elégedettség

Ahhoz, hogy elsők legyünk és elsők is maradjunk, az ügyfeleink számára érthetőbbé és elérhetőbbé kell tennünk a digitális világot. Mindenkinek biztosítanunk kell a lehetőséget, hogy élete könnyebb, színesebb és sikeresebb legyen. Ehhez elkötelezett csapatként hozzáállásunkkal, kommunikációnkkal, tetteinkkel azt kell elérnünk, hogy a Telekommal találkozni minden alkalommal élményt jelentsen. Ezzel maradéktalanul elégedett, lojális ügyfeleket szerezünk és tartunk meg, akiknek szolgáltatásainkkal és innovációinkkal élvezetesebbé és kényelmesebbé tesszük a mindennapjaikat.

Ez úgy kivitelezhető, ha kiváló, technológia-központú vállalatból kiváló, ügyfél-központú szolgáltatóvá válunk. Ezt célozva kell szellemi tőkénket mozgósítanunk, gondolkodnunk és cselekednünk – ügyfeleinknek érezniük és tapasztalniuk kell, hogy értéket teremtünk számukra, folyamatosan azért dolgozunk, hogy bizalmukat kiérdemeljük és megtartsuk, valamint értékeliük őket.

Először az alapelveit kell stabilan magas minőségű termékekkel és szakértő, gyors megoldásokat nyújtó ügyfélszolgálatlal kiszolgáltatnunk. A következő szinten az elégedettséget kell megszerezni egyszerű, könnyen érthető kommunikációval és folyamatokkal, miközben minden helyzetben partnerként kezeljük őket. Majd az egyedi igényeiknek megfelelő, személyre szabott megoldásokkal és a hűségük megbecsülésével tehetjük fel az 5. pontot.

való elégedettség nagyon kiegyenlített, márkás különbség nem tapasztalható. A Magyar Telekom eredményei kicsit jobbák, mint a versenytársaké, így sikerült megőriznie az első helyét. Az egyes szolgáltatásselemeket külön is szemügyre véve azt láthatjuk, hogy a Magyar Telekom legfőbb erőssége továbbra is a hálózati tényezők, lefedettség és hívás közben tapasztalható szolgáltatásminőség, továbbá a készülékek. Kiemelkedően pozitívan értékelték még a feltöltési lehetőségekhez, készülékváltáshoz, T-Pontokhoz és a Telekom-weboldalhoz fűződő tapasztalataikat az ügyfelek.

A Magyar Telekom otthoni szolgáltatást igénybe vevő lakossági ügyfelei körében mért elégedettségi index a vezetékes szolgáltatások piacán a mobiléhoz mérhető, hasonlóan magas szolgáltatási szintet tükröz. A mobil- és a vezetékes szolgáltatások szektorának elégedettségi eredményei 2013-ban összeértek. A vezetékes piac hosszú távú összehasonlításban nagyon enyhe növekedést mutat. A szolgáltatók eredményei a mobilpiacra hasonlóan itt is nagyon közel vannak egymáshoz, éves átlagot tekintve a Magyar Telekom van az élen csekély különbséggel. A 2013-ban mért érték az európai iparági benchmark Top 10% és Top 33% közötti tartományába esett. A Magyar Telekom legfőbb erősségei közé tartozik a kínált szolgáltatások és termékek összessége és azok megújuló kínálata, valamint a hálózat kiépítettsége. A mobilszektor-

hoz hasonlóan a T-Pontok és a weboldal is magas értékelést értek el.

### Üzleti ügyfélkör

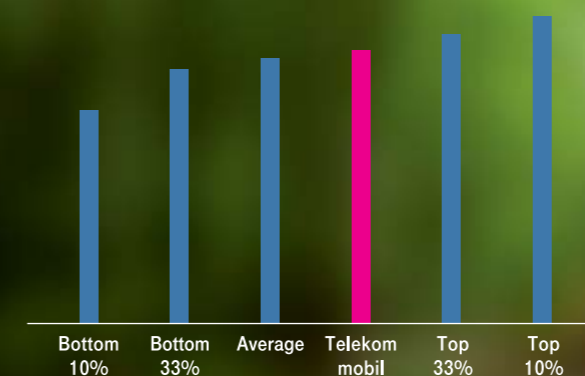
Az üzleti mobilszolgáltatások piaca a lakossági piachoz hasonlóan stabil volt 2013-ban. A Magyar Telekom és a versenytársak között nincs jelentős különbség az elégedettségi index tekintetében, a szolgáltatók megítélése gyakorlatilag megegyezik. Európai összehasonlításban kissé elmarad a Magyar Telekom az európai benchmarkátlagtól. A Magyar Telekom fő erőssége a hálózat minősége, a lefedettség, az üzleti weboldal és a kapcsolattartó munkatársak tevékenysége.

A vezetékes szolgáltatások esetében a Magyar Telekom továbbra is vezető szerepet tölt be, csekély előnyét 2013-ban is meg tudta őrizni a versenytársakhoz képest. Európai összehasonlításban az eredmény az átlaghoz közelít. A Magyar Telekomot a széles körű szolgáltatás kínálat, szolgáltatás csomagok és a szolgáltatás minősége különbözteti meg leginkább a versenytársaktól.

A klasszikus általános elégedettségmérés mellett az egyes ügyfélkapcsolati eseményekkel való elégedettséget az NG ICCA kutatás keretein belül folyamatosan mérjük. A mérés célja figyelemmel kísérni az ügyfelek által érzékelt minőséget, illetve információt szerezni az ügyfelek elégedettségéről, az ügyfélkiszolgálásunkkal kapcsolatos benyomásokról.

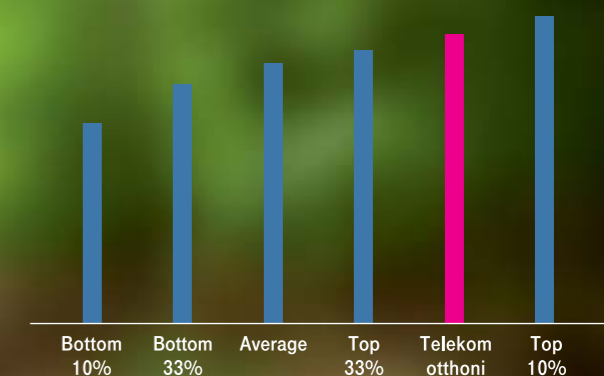
### ELÉGEDETTSÉG A MOBILSZOLGÁLTATÁSOKKAL (LAKOSSÁGI ÜGYFELEK)

A Magyar Telekom lakossági mobilpiaci ügyfél-elégedettség-mérésének eredménye az európai iparági benchmarkadatbázis összevetésében, 2013



### ELÉGEDETTSÉG A VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOKKAL (LAKOSSÁGI ÜGYFELEK)

A Magyar Telekom lakossági otthoni ügyfél-elégedettség-mérésének eredménye az európai iparági benchmarkadatbázis összevetésében, 2013





A megkeresés tranzakcióalapú, ügyfeleinket az ügyfélkapcsolati esemény után 24–48 órán belül megkérdezzük. A mérés lakossági és üzleti ügyfélkörre terjed ki.

A kutatásba bevont csatornák:

- lakossági és üzleti telefonos ügyfélszolgálat
- automata telefonos menürendszer (IVR)
- üzlethálózat
- készülékszerviz
- otthoni szolgáltatások létesítése és hibaelhárítása

Az „Ügyfél hangja” típusú vizsgálat keretében, „vízesés” modellt követve, 4 zárt kérdést teszünk fel – melyek közül az első 2 tartalma fix, az utolsó 2 rotálással, véletlenszerűen választódik ki – az ügykezelésünk során tapasztalt minőséggel kapcsolatban. Ezen felül az 5. nyitott kérdésben lehetőséget biztosítunk arra is, hogy ügyfelünk szabad szöveges formában nyilvánítson véleményt a kiszolgálással kapcsolatban. A válaszadók ötöde szokott élni a kifejtés lehetőségével. Jellemzően a személyes ügyfélkapcsolattal járó területeken a legnagyobb az ilyen jellegű válaszadási hajlandóság.

Az egyéni és a csoportos eredményekhez maguk az érintett területek és az Ügyfél-élmény Központ munkatársai is hozzáférnek. A kiértékelés napi/heti szinten első körben ope-

ratív szinten történik meg, a csatornák vezetői akcióterveket, fejlesztési igényeket adnak fel, amennyiben kiugró eredményeket észlelnek. Negyedéves, csatorna-összehasonlító elemzés elkészítése az Ügyfél-élmény Központ hatáskörébe tartozik, és egységes módszertannal történik. A kutatás alapján megmutatkozik, hogy melyik munkatársnál van szükség képzésre, hol kell csökkenteni a várakozási időt, mi működik az elvárásoktól eltérően, stb.

Szakértői szinten az ügyfeleinknek fájó pontokkal és elvárásokkal a havonta ülésező Ügyfél-élmény fórum foglalkozik, amit szintén az Ügyfél-élmény Központ hív össze és koordinál. Vezetői szinten a státusz a marketingeredményeket bemutató felületen jelenik meg. A felszínre került hiányosságokkal, eltérésekkel kapcsolatosan az érintett üzleti terület közvetlen vezetője intézkedik, akciótervet állít össze, és vállalásokat tesz a felmerült problémák orvoslására.

A Magyar Telekomnál az elégedettségkutatás nagy múltra tekint vissza. A területi bontásban prezentált átfogó elégedettségen túl a kutatás egyik fő mutatójának éveken át az NPS (Net Promoter Score) számított, melyet 2013 kora nyarától felváltott a CES (Customer Effort Score). Erre azért került sor, mert az gondoljuk, hogy az ügyfél lojalitása legszorosabban azzal függ össze, hogy mennyi személyes erőfeszítésbe kerül az ügyét, ügyeit elintézni.

A CES egyetlen kérdéssel, ötfokozatú skálán mérhető. „Mennyi energiát kellett fordítania arra, hogy ügyét elintézzék?” Mind az átfogó elégedettség, mind a CES-mutató eredményei -200-tól +200-ig terjedő skálán értelmezendők. A CES-mutatót és a szabad szöveges visszajelzéseket összefüggéseiben az utolsó negyedévtől kezdtük el elemezni, még több értéket teremtve ezzel mind az ügyfeleknek, mind pedig a vállalatnak.

2013-as átfogó elégedettségeredmények:

- A vizsgált csatornák közül az otthoni szolgáltatások létesítését, hibaelhárítását, illetve az üzlethálózatot igénybe vett ügyfelek a legelégedettebbek, ami a probléma/kérés rugalmas megoldásának és az ügyintézők pozitív hozzáállásának köszönhető.
- A mobilszolgáltatásokhoz kötődő tranzakciókat jellemzően jobbra értékelik, mint az otthoni szolgáltatásokhoz kötődőket.
- A telefonos ügyfélszolgálat erőssége a szakmailag felkészült, készséges ügyintézői csapat, viszont az ügyfelek nagy része bonyolultnak találja a menürendszer felépítését, sokallja a várakozási időt.
- A műszaki szolgáltatásokkal általánosságban elégedettek az ügyfelek, viszont a létesítésig/hibaelhárításig eltelt időt hosszúnak találják.
- Bár némileg javult a megítélése, az ügyfelek továbbra is az IVR-t kedvelik a legkevésbé, mert az ügyfelek hosszúnak találják a várakozási időt, illetve a menürendszer bonyolultsága miatt nem jutnak el ügyintézőig.

A T-Systems az ügyfélelégedettség-méréseket az „M015. Ügyfélelégedettség-mérés” munkatartás szerint végzi.

A T-Systems jelenleg 4 szintű ügyfélelégedettség-mérést végez:

- Projektalapú mérés: Minden hónap lezárulta után az adott hónapban végszámlázásra került, 5 millió Ft feletti projektek esetén kerül kiküldésre egy kereskedelmi és projektmegvalósítási kapcsolattartónak webes projektelégedettség-mérési kérdőív.
- Kis és közepes szolgáltatási ügyfelek elégedettségmérése: Minden negyedév lezárultával 150–150 ügyfélnek kerül kiküldésre webes kis- és közepes szolgáltatásra vonatkozó ügyfélelégedettség-mérési kérdőív.
- Kiemelt szolgáltatási ügyfelek elégedettségmérése: Félévente a kiemelt szolgáltatási szerződéssel rendelkező ügyfelek más-más 50%-ának kerül kiküldésre webes ügyfélelégedettség-mérési kérdőív.

az ügyfelek elégedettségét. A kutatás kitér az ügyfelek T-Systems szolgáltatásaival kapcsolatos elégedettségére, a TSM imidzsére és a továbbajánlásra is. A kutatás során az ügyfelek döntéshozói kerültek megkérdezésre. A kutatás során alkalmaztak webes kérdőíveket (602 db) és személyes mélyinterjúkat is (93). A kutatás eredményeit az érintett szervezetek vezetőivel is megismertetik, azzal a céllal, hogy a kutatás során feltárt hiányosságok alapján hozzassák meg az intézkedéseiket.

- Hibabejelentéshez kapcsolódó elégedettségmérés: Minden lezárt hibajegy után kiküldésre kerül egy rövid webes értékelő kérdőív a hiba elhárítására vonatkozó kérdésekkel.

A kitöltött ügyfélelégedettség-mérési kérdőívek adatait statisztikai feldolgozás után megkapják az adott mérésben érintett területek vezetői, akik az eredményeket és tapasztalataikat beépítik a szervezeti egységük munkájába. Azoknál az ügyfeleknél, akik a 6-os skálán 3-as vagy annál rosszabb választ adnak valamelyik kérdésre, vagy negatív szöveges értékelést írnak, automatikusan panaszjegy kerül felvételre, és esetleg is kivizsgáljuk a kirívóan alacsony értékelések okait, míg szükség esetén javító intézkedéseket hozunk az ügyfél-éledegettség visszaszerzésére és növelésére.

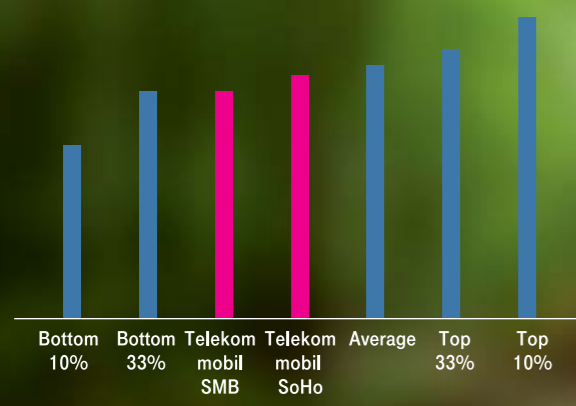
Az egyes mérések összesített eredményei:

- projektalapú mérés: 5,39 (6-os skálán)
- kis és közepes szolgáltatási ügyfelek: 5,05 (6-os skálán)
- kiemelt szolgáltatási ügyfelek: 4,93 (6-os skálán)
- hibabejelentésekhez kapcsolódó ügyfélelégedettség-mérés: 5,58 (6-os skálán)

A T-Systems Versenyképesség-fejlesztés ágazata minden év végén stratégiai ügyfélelégedettség-mérést végez, és a BellResearch piackutató céget megbízva vizsgálja

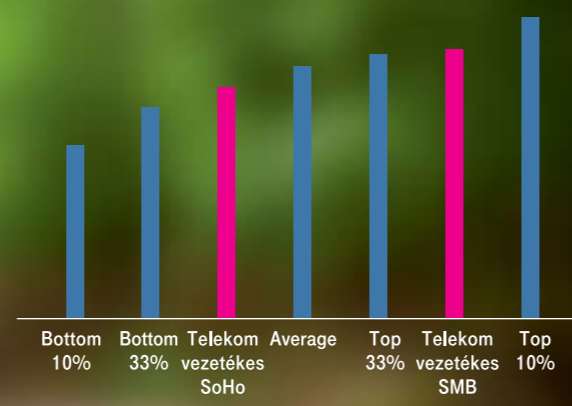
## ELÉGEDETTSÉG A MOBILSZOLGÁLTATÁSOKKAL (ÜZLETI ÜGYFELEK)

A Magyar Telekom mobil üzleti ügyfélelégedettség-mérésének eredménye az európai iparági benchmarkadatbázis összevetésében, 2013

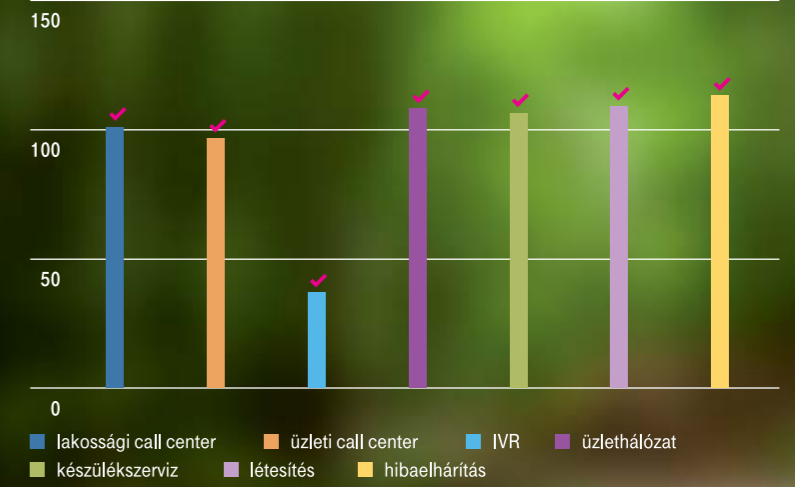


## ELÉGEDETTSÉG A VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOKKAL (ÜZLETI ÜGYFELEK)

A Magyar Telekom vezetékes üzleti ügyfélelégedettség-mérésének eredménye az európai iparági benchmarkadatbázis összevetésében, 2013



## ÁTFOGÓ ELÉGEDETTSÉGMUTATÓ 2013-AS ÉRTÉKE CSATORNÁNKÉNT



**AZ ADATKÖZPONT ÁGAZAT 2013. ÉVRE VONATKOZÓ ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉSE**

Adatközponti kapcsolattartás	Rossz	Megfelelő	Jó	Kiváló	Mintaszám	Átlag	2012/Átlag
Adatközpont elérhetősége	0	0	2	8	10	4,80	4,30
Közvetlen ügyfél-támogatási tevékenység	0	0	2	8	10	4,80	4,50
Ügyfélközpontság	0	0	2	8	10	4,80	4,25
<b>Technológiai környezet</b>							
Elektromos rendszerek rendelkezésre állása	0	0	1	9	10	4,90	4,90
Gépészeti rendszerek rendelkezésre állása	0	0	1	9	10	4,90	4,90
Kolokációs szolgáltatás keretében kiépített átviteli hálózatok fizikai rendelkezésre állása	0	0	1	9	10	4,90	4,90
Műszaki személyzet elérhetősége	0	0	4	6	10	4,60	4,70
Műszaki személyzet rendelkezésre állása	0	0	2	8	10	4,80	4,80
Műszaki személyzettel történő kapcsolattartás	0	0	2	8	10	4,80	4,80
Műszaki személyzet szakmai ismerete	0	0	1	9	10	4,90	4,70
<b>Biztonsági szolgálat</b>							
Biztonsági szolgálat elérhetősége	0	0	1	9	10	4,90	4,90
Biztonsági szolgálat rendelkezésre állása	0	0	1	9	10	4,90	4,80
Biztonsági szolgálat szakmai felkészülése	0	0	1	9	10	4,90	4,90
<b>Általános</b>							
Kolokációs környezet minősége	0	0	2	8	10	4,80	4,70
Kolokációs környezethez közvetlenül kapcsolódó esetleges problémák kezelése	0	0	2	8	10	4,80	4,80
					Összesen	72,50	70,85
					Mintaszám	15,00	15,00
					Átlag	4,83	4,72

A Vállalati Ügyfél-támogatási Ágazatnál (VÜK) az ICCA-felmérés külső partner bevonásával történik. A módszer lényege, hogy a külsős cég (Szociográf) telefonon, interjú keretében értékelte az ügyféllel az ügyintézés. A felmérés eredményeit havonta a Közvetlen és Dedikált Kompetencia Központ vezetői és szakmai irányítói részletesen elemzik. A havi teljesítményértékelés részét képezi ez az elem. Az ügyfél-elégedettség javítása céljából a munkavállalók rendszeresen oktatásban részesülnek. A képzések trénercégek segítségével, illetve saját belső oktatásként kerülnek megrendezésre.

Az Adatközpont ágazat 2013. évre vonatkozó ügyfél-elégedettség felmérése 2014 áprilisában készült el. Az eredményeket az ügyfelek részére kiküldött kérdőív alapján határozták meg.

A Crnogorski Telekom ügyfél-elégedettségi méréseihez két értéket használ: TRI\*M és NGICCA. Az ügyfeleket 90 naponta keresik meg, SMS- és IVR-felmérések készülnek.

- TRI\*M T-Com és TRI\*M T-Mobile mérése negyedévente, telefoninterjúk  
Módszer: Fieldwork ügynökség (interjú), adatfeldolgozás, rövid, közepes, hosszú hullámok

Lakossági szegmens:

- Növekedés 3 év csökkenés után.
- Fő mozgatórugók: hívasközpont, ügyfélszolgálat, termékek összessége, weboldal és hűségprogram.
- Az eredmények azt mutatják, hogy az ügyféllojalítás növelését célzó kezdeményezések kedvező hatást értek el, míg a mobileredmények először voltak a versenytársak átlaga felett.

Vállalati szegmens:

- Növekedés a vezetékesben 3 év csökkenés után.
- BC TRIM index először szerepel 2013-ban, Telenorral való összevetésben.
- TRI\*M meghaladja Telenorét.
- A Next Generation ICCA program megvalósítása folyik a DTAG NatCo-k körében azzal a céllal, hogy pontosabb és aktuálisabb képet lehessen alkotni az adott NatCo-k ügyfél-elé-

**A VÁLLALATI ÜGYFÉL-TÁMOGATÁSI ÁGAZAT ICCA-FELMÉRÉSE**

ICCA-célérték 2013-ban	ICCA-eredmények 2013-ban
CC: 105 pont	CC: 115,3 pont
Dedikált pilot: 135 pont	Dedikált pilot: 150 pont
Kijárók: 165 pont	Kijárók: 173,3 pont

gedettségi teljesítményéről. Az NGICCA program az ICCA programot váltotta ki egy nagyobb mértékben automatizált adatgyűjtő és riportolási keret bevezetésével.

Montenegróban az NG ICCA 2012 októberében kezdődött. 2012 utolsó negyedéve, mint bázis alapján kerültek meghatározásra a célkitűzések.

2013-ban megoldásonként a következő számú kapcsolatok (interakciók) jöttek létre:

- önkiszolgáló IVR: 2 933
- ügyfélszolgálat: 43 130 (front office: 27 260, help desk: 15 807)
- kiskereskedelem, értékesítés: 23 234 (saját bolt: 11 770, partnerbolt: 510, tele-értékesítés: 10 954)
- kijáró műszerész: 11 373 (létesítés: 796, hibaelhárítás: 10 577)
- ügyfélút megoldás (2013. szeptemberben indult): 4 758 (3 hónappal az aktiválás után: 1830, és 3 hónappal lejárattal: 2 928)

Az NG ICCA program célkitűzései a következők:

- Nyomon követés: ügyfél-elégedettség nyomon követése minden csatornán (ügyfélszolgálat, értékesítés, TCS, önkiszolgáló).
- Pontosság: több visszajelzés az ügyfelektől az ügyfélfronti pontosság növelése érdekében.
- Könnyű használat: legyen egyszerű a szükséges adatok megtalálása.
- Javulás: jelentések minden vezető részére az intézkedések levezényléséhez.
- Felmérés hatékony végrehajtása korszerű, automatizált eszközökkel.
- A maximalizált minták nagy felbontású mérést tesznek lehetővé (pl. ügynökszinten).

- Azonnali reakció ügyfelek visszajelzésére, az elégedettség, lojalitás vagy bevétel növelése érdekében.

A Makedonski Telekom vállalat rendszeresen méri az ügyfél-elégedettséget a TRI\*M módszertannal. A TRI\*M olyan stratégiai menedzsment eszköz, amely a méréstől a megvalósításig minden fontos szempontra kiterjed. A mérés negyedévente történik, évente 4 lakossági és 2 vállalati hullámban végezzük a T-Mobile-nál és a T-Home-nál.

A kutatás az ügyfélkapcsolatok elemzésére, teljesítményjavító intézkedések beazonosítására és ragsorolására, továbbá a versenytársakhoz viszonyított erősségek és gyengék mérésére terjed ki.

A kutatás legfontosabb eredménye a TRI\*M Index, amely számszerűsítve fejezi ki az ügyfél-elégedettséget és az ügyfél-megtartási képességet. A részletes TRI\*M Driver Tree átfogó és részletes képet ad a hálózatról, az árakról, a termékekről, az ügyfél-információkról és az ügyfélszolgálatról.

A TRI\*M eredményeket rendszeresen elemzi egy dedikált csapat, amelyben a vállalat minden releváns területe képviselteti magát. Az elemzés eredményeként javító intézkedések kerülnek meghatározásra és megvalósításra. Egyes konkrét intézkedések mérése dedikáltan is megtörténik a TRI\*M hatástanulmány segítségével, amely egyes konkrét intézkedések hatását méri a TRI\*M pontszámra és a releváns összetevőire.

## 2.5. ÜGYFELEINK BEVONÁSA



Felelős vállalként a Magyar Telekom fontosnak tartja, hogy környezeti, társadalmi kezdeményezéseit ügyfelei számára is elérhetővé tegye. Legyen szó marketingkommunikációról, szponzorációs vagy adományozási aktivitásról, egyre inkább szempont egyfajta ügyfél-érzékenyítés és edukáció beépítése a kezdeményezésbe.

Március 23-án a Föld Órája kezdeményezéshez csatlakozva számos Magyar Telekom üzlet elsötétült, ezzel is felhívva a figyelmet a klímaváltozás és a túlfogyasztás okozta károokra. Az esemény kapcsán 2013. március 23. és 31. között a Magyar Telekom üzleteiben és a webshopban az ügyfelek 20% kedvezménnyel válogathattak a környezetbarát termékek között. Az akcióban olyan termékek szerepeltek, mint a 100 százalékban újrahasznosított anyagokból készült Nokia

Lumia 610-es készülék. Az első száz internetes vásárló újrahasznosított molinótáskát is kapott ajándékba.

A Telekom Vivicitta Városvédő Futásra nevezett budapesti általános iskolák körében a vállalat három közösségi kert létrehozását ajánlotta fel, azzal a céllal, hogy a gyerekek a kert gondozásán, életvitelszerű használatán, esetenként célirányos tanórákon keresztül ismerkedjenek az öfenntartás gyakorlatával,



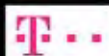
A reGARDEN közösségi kert kialakítása

## A FÖLD ÓRÁJA

2013. március 23. szombat, 20:30 óra  
Csatlakozz te is!

HELLO  
HOLNAP!  
A TELEKOMMAL  
A FENNTARTHATÓ FEILŐDÉSÉRT

EGYÜTT. VELED



s így azonosuljanak a fenntarthatóság szemléletével. Községi kertet pályázati úton a XVII. kerületi Gyurkovics Tibor Általános Iskola, az Újpesti Homoktövis Általános Iskola és a XX. kerületi Lázár Vilmos Általános iskola nyert. A kertek a Kortárs Építészeti Központ közreműködésével jöttek létre.

Tízezrek vettek részt a Gyerek Sziget hétfégi ingyenes programjain. Itt újra a környezettuda-

tos magatartás volt a középpontban: rongyokból virág, pillepalackból ékszer, kőből lakásdísz készült. A Magyar Telekom hello holnap! Ligetében a környezettudatosság gondolatával játszottak a gyerekek. Ismét helyet kapott a játék-újrahasznosítás is: már hagyománynak számít a jótékonyági játékgyűjtés azoknak a gyerekeknek az örömeire, akiket kórházba kényszerít egy betegség, vagy a távolság miatt nem látogathattak el a Gyerek Szigetre.



A programra kilátogató gyerekek százai hozták el régi kedvenc játékaikat, hogy a Magyar Telekommal együttműködő civil szervezeteken keresztül azok a nehéz körülmények között élő és beteg gyerekekhez juthassanak el.

#### Fenntarthatósági Média Klub

A három éve alakult Fenntarthatósági Média Klubbal közös eredmények között említendő, hogy az újságírók velünk együtt futottak a Telekom Vivicitán az iskolai közösségi kertekért: minden általuk megtett kilométer egy további palántát ért a gyerekeknek. A klubtagok a Gyerek Sziget játékgyűjtő akciójához három köbméter játékkal járultak hozzá, amit a médiumok irodaházaiban gyűjtöttek össze. A Fenntarthatósági Napon szakértői szekcióbeszélést szerveztünk arról, hogy milyen hatással van a médiafogyasztás a gyerekeink értelmi és érzelmi fejlődésére. A beszélge-

tőtársak között szerepelt Kádár Annamária gyermekpszichológus, a Mesepszichológia című könyv szerzője, Gyurkó Szilvia, az UNICEF Magyar Bizottságának emberjogi igazgatója, Ujvári Judit, a Mobilsuli Egyesület képviselője és Nagy Andrea, a Chello Central Europe marketing- és kommunikációs igazgatója. Őket a Fenntarthatósági Média Klub képviselőjében Barabás Éva kérdezte.

Az immár hagyományos Adni jó! Sütiakció keretében a fogyatékossgal élőknek munkát biztosító civil szervezet javára pedig több mint 800 ezer forint értékű sütit sütöt-

tek és értékesítettek a Magyar Telekom munkatársaival együtt az Axel Springer, a Cemp csoport (index.hu, blog.hu), a Class FM, a Metropol, az Origo, az RTL Klub, a Sanoma Média és a TV2 újságírói, műsorvezetői.



A játékgyűjtéshez csatlakozott a Fenntarthatósági Média Klub is: tagjai közül az Axel Springer, a Cemp csoport (Index, blog.hu) és a Metropol saját munkatársai körében gyűjtött négy héten keresztül a játékokat: több mint 3 köbméter plüssállat, kisjármű, mesekönyv és társasjáték landolt a szerkesztőségeknél kihelyezett gyűjtőládákban, melyeket a Média Klub képviselőjében Kerek Ildikó adott a többihez.

Ezzel együtt a Gyerek Sziget végére összesen 10 köbméter játék gyűlt össze: ezt a rendezvény zárónapján a Hajógyári-szigeten vette át a Máltai Szeretetszolgálat képviselőjében Romhányi Tamás, a Tölösi Péter Alapítvány képviselőjében pedig Tölösi Péterné és Tölösi Krisztina, a Magyar Telekomot képviselő Márton Csillától.



**RÓZSA IVÁN**  
Vállalati kommunikációs igazgató

„A Fenntarthatósági Média Klub az elmúlt évben egy újabb működési pályára lépett: valódi érdekközösséggé alakult: a tagok nyitottak az együttgondolkodásra és a híradáson túl a jótettekben való aktív részvételre is. Mindennek a Telekom nemcsak a kezdeményezője, hanem a motorja is – büszkék és hálásak vagyunk ezért az együttműködésért.

[www.fenntarthatosagimediaklub.hu](http://www.fenntarthatosagimediaklub.hu)



Összegyűjtött játékok átadása a Gyerek Szigeten

Az átadáson a rászoruló gyerekek képviselőjében vett részt Barabás Éva, az SOS Gyermekfalu Magyarországi Alapítványának nagykövete is, aki a rászoruló szemszögéből így fogalmazta meg gondolatait: „Jelentősége nem a játékmennyiségnek, hanem annak van, hogy gondolunk másokra, egymásra, hiszen a segítséget, a gyerekeknek okozott örömet nem lehet köbméterben mérni...”

A „Színezd ki a telet még több élménnyel!” kampány részeként a Magyar Telekom 2013. december 20-án különleges akciót rendezett a Szent István téren. A hazai sztárvilág bevonásával „Nagy Szánkófestés a mélyszegénységben élő gyerekek segítésére” címmel szervezett a vállalat egy egynapos eseményt, mely során az érdeklődők színes szánkókat festhettek, amit aztán hazavihettek. Az eseményen részt vevők közül sokan ajánlottak fel köszönetképpen jelképes összegeket jótekonny célra. A befolyt adományokat az Igazgyöngy Alapítvány kapta.



Környezettudatos kreatív foglalkozás a Gyerek Szigeten

## 3.

# HATÁRTALAN KOMMUNIKÁCIÓ

3.1. ICT a fenntarthatóságért	61
3.2. Digitális felzárkóztatás	63
3.3. T-City, a jövő városa	66
3.4. Kitchen Budapest – játék, inkubáció és oktatás a Magyar Telekom támogatásával	68
3.5. Innováció a fenntarthatóságért	68
3.6. Szolgáltatások rendelkezésre állása	71

## 3.1. ICT A FENNTARTHATÓSÁGÉRT



A Magyar Telekom jelenleg érvényes Fenntarthatósági stratégiájának egyik kiemelt prioritású feladata a portfólióban a fenntartható termékek részarányának növelése.

Ennek megfelelően 2011-ben a fenntarthatósági koordinációs folyamat szabályozásába beépült a termékek fenntarthatósági értékelése; meghatároztuk a folyamat szereplőit, feladataikat és azok egymásra épülését; majd 2012-ben a forgalmazott készülékek fenntarthatósági szempontok szerinti vizsgálatát is a szabályozás részévé tettük annak érdekében, hogy azok megjeleníthetők legyenek ügyfeleink számára. Megtörtént a folyamat szereplőinek ismételt azonosítása az új szervezeti rendben, napi kapcsolattartást építve ki velük a kitűzött

célok megvalósítása érdekében. 2013-ban felülvizsgáltuk termékeinket és szolgáltatásainkat. E folyamat során a megszüntetett termékek kikerültek, az újonnan bevezetett termékek – értékelés után – bekerültek a fenntartható termékek és szolgáltatások adatbázisába.

Az aktuális készülékkatalógus megtalálható az alábbi címen:

[http://www.t-mobile.hu/static/sw/file/Telekom\\_katalogus\\_2014\\_majus.pdf](http://www.t-mobile.hu/static/sw/file/Telekom_katalogus_2014_majus.pdf)

Telekom Informatikai Szolgáltatások néven olyan, az irodában és az irodán kívül is használható informatikai alkalmazásokat, módszereket, funkciókat biztosítunk a kis- és középvállalkozásoknak, amelyek hatékonyságnövelők, költségcsökkentők és környezetkímélők.

- A Microsoft Office 365 szolgáltatások a hatékony, közös távoli munkát segítik elő. Alkalmazásukkal sok esetben csökkenthető az útiköltségek és az utazással járó időkiesés, ahogy megszűnik az utazással járó káros károsanyag-kibocsátás is. A Microsoft Office 365 szolgáltatás-csomagok tartalmazzák a jól ismert asztali alkalmazásokat (Word, Excel, PowerPoint), emellett minőségi Outlook Exchange levelezőrendszert, valamint innovatív, felhőalapú szolgáltatásokat is (videokonferencia, fájl- és képernyőmegosztás, csoportmunkatérhely).

- A Telekom Virtuális Szerver megoldásával nem kell saját szervert vásárolni és helyileg üzemeltetni ahhoz, hogy a cég

informatikai rendszere hatékonyan és biztonságosan működjön. Ha ugyanis a vállalat saját telephelyén üzemelteti szervereit, akkor géptermét külön – drága és környezetterhelő – légkondicionáló és tűzoltó-berendezésekkel kell ellátnia. Ezzel szemben ha a számítógépeket koncentráltan, adatparkokban helyezik el, az összes áramfelvétel csökken, ami egyben környezetbarát megoldás is. A kihelyezett, bérelhető szerverkapacitás tehát a környezet megóvásának szempontjából is rendkívül előnyös.

- A VoiceCenter hívásmenedzselő szolgáltatás a cég központi számára beérkező hívásokat az illetékes munkatárshoz irányítja, ezzel segít gyorsan és hatékonyan kezelni az ügyfelek, partnerek kéréseit. A VoiceCenter olyan kommunikációs eszköz, amely az interneten keresztül bárhol, bármikor könnyen menedzselhető.

- A Telekom Tömeges SMS szolgáltatás segítségével webes felületről egyszerűen és gyorsan küldhető akár több ezer sze-

mélyre szóló SMS. A szolgáltatás hozzájárul környezetünk megóvásához, hiszen csökkenteni tudja a papíralapú postai reklámanyagok és utcai szórólapok mennyiségét, illetve az azok terítésével járó környezetszennyezést.

- Az online alapú Fax2Email szolgáltatással végleg búcsút inthetünk a papíralapú faxolásnak, megtakarítva a papír-, tinta- és áramköltséget.





A fenntarthatósági szempontú vizsgálat célja, hogy feltárjuk a termékek/szolgáltatások fenntarthatósági hatásait, és megállapítsuk, hogy az adott terméknek vagy szolgáltatásnak vannak-e kedvező környezeti és/vagy társadalmi hatásai, hozzájárul-e a hosszú távú gazdasági fejlődéshez és kedvező-e az ügyfél számára.

2013-ban a legfontosabb, a fenntarthatóság irányába mutató termékek és szolgáltatások:

- Iroda a zsebben: BlackBerry Enterprise
- Compleo
- e-Beszerzés
- Gyermekdoktorvonal
- Hosztingszolgáltatások
- MasterCard Mobile
- Mobilinternet
- Mobilkód
- Mobilvásárlás
- PraxisPlatform
- Számlabiztosítás
- Távszámla és Elektronikus számla
- TelePresence
- VideoGate
- Telekom Informatikai Szolgáltatások
- VitaDock
- Virtualoso
- hello holnap! díjcsomagok
- Office 365
- Fax2Email
- Fenntartható készülékek (hello holnap! jelöléssel, 48 készülék)
- Telekom gyorsfizetés

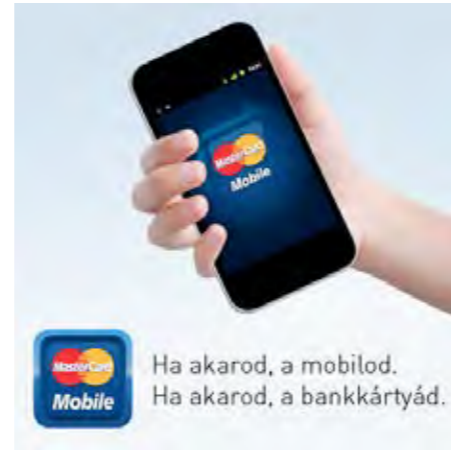
A felsorolt termékek és szolgáltatások fenntarthatósági előnyeiről a következő helyen található bővebb információ: <http://www.telekom.hu/fenntarthatosag/ugyfeleinknek>

A termékek és szolgáltatások fenntarthatósági szempontú vizsgálatát évek óta azonos metodikával végezzük, a fenntarthatóság három pillére mentén:

- Társadalmi pillér: a termék/szolgáltatás mennyiben járul hozzá az emberi egészség védelméhez, az információhoz való hozzáféréshez, az esélyegyenlőséghez, az egyéni fejlődéshez.

- Gazdasági pillér: a termék/szolgáltatás mennyiben járul hozzá a fenntartható fogyasztáshoz, versenyképességhez, a mindenkorai szükségletekhez.
- Környezeti pillér: a termék/szolgáltatás mennyiben járul hozzá az erőforrások megőrzéséhez, a környezetterhelés csökkentéséhez, a klímavédelemhez.

A vizsgálati módszerről részletesebben a 2009-es Fenntarthatósági jelentésből tájékozódhatnak: [http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi\\_jelentes\\_2009\\_hun.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf)



**LAKATOS PÉTER**  
Kis- és középvállalati szolgáltatások vezérigazgató-helyettes

„Okosan kell gazdálkodniuk a vállalkozásoknak ahhoz, hogy hosszú távon is versenyben maradjanak. Az irodai piac alapos feltérképezésétől a tudatos papírfelhasználáson át a megfelelő, akár zöld, fenntartható informatikai megoldások kiválasztásáig számos olyan lehetőség áll rendelkezésükre, amellyel egyszerre spórolhatnak és óvhatják környezetüket is a cégek. Mi a Magyar Telekomnál a magyar kis- és középvállalatok kétharmadával állunk valamilyen szolgáltatás révén kapcsolatban, és ennek megfelelően társadalmi, környezeti felelősségünk is van abban, hogy milyen irodai informatikai eszközök, termékek szerepelnek a kínálatunkban.

Nyilván mindenkinek ez jut először eszébe, de az irodai munka egyik legkárosabb mellékterméke a tonnányi kinyomtatott papír. Amellett, hogy a környezetet is pusztítja a rendszeres nyomtatás, hosszú távon komoly költséget jelent a cégek számára. Minden fórumon elmondjuk, hogy érdemes egy megbeszélésre lappal vagy akár egy táblagéppel érkezni, hisz ez nemcsak a prezentálást könnyíti meg, de a megbeszélésen elhangzottakat is azonnal le lehet jegyezni. Az e-számla ugyan még nem terjedt el széles körben hazánkban, de hosszú távon megéri áttérni erre a megoldásra is. Kevesebb papírhasználattal nemcsak a környezetet óvják a vállalkozások, de időt, pénzt és helyet is spórolnak. A videokonferencia segítségével a konkrét fizikai hely elhagyása nélkül teremthető olyan környezet, mintha egy tárgyalóasztalnál ülneek a felek. Ezzel a megoldással az utazásra fordított idő mellett a benzinköltséget is megspórolhatják a cégek.

A fentiekben túl számos fenntartható megoldást nyújtó szolgáltatás létezik még a Magyar Telekom portfóliójában, amelyekkel bárholonnan profi munkát végezhetnek a vállalkozások, és amelyek segítségével akár a közüzemi számláikon is jelentősen faraghatnak.

### 3.2. DIGITÁLIS FELZÁRKÓZTATÁS



A Magyar Telekom digitális felzárkóztatási programjaival törekszik a digitális szakadék áthidalására, és az infokommunikációs technológiák elterjedésében rejlő pozitív hatások elősegítésére.

Digitális megosztottságnak nevezzük a korunk társadalmában kialakult azon információs lehetőségkülönbséget, mely az informatikai lehetőségekhez (területi elhelyezkedés, szociális vagy egyéb szempont miatt) különféleképpen hozzáférő rétegek között alakul ki.

Korunk gazdasági fejlődéséhez elengedhetetlen az infokommunikációs technológiákhoz történő hozzáférés. A társadalmi kapcsolatok és a kommunikáció átforgalmazása pedig fontossá teszi az új technológiák, lehetőségek megismerését.

#### Fogyatékosokkal élők támogatása

A Magyar Telekom célul tűzte ki, hogy komplex szolgáltatást dolgozzon ki a fogyatékosokkal élők számára. Az érdekszervezetekkel egyeztetve alakítottuk ki a hello holnap! díjcsomagokat, melyek elérhetőek hallás-, látás- és mozgássérültek számára, feltöltőkártyás és előfizetéses díjcsomagok formájában (az értelmi fogyatékosokkal élők számára csak feltöltőkártyás formában).

#### Internettel az Egyenlő Esélyekért (Egálnet) program

2006 végén közösségi portált hoztunk létre, melynek célja a különböző hátrányos helyzetű csoportokkal foglalkozó szervezetek hatékony

működésének támogatása az internet adta lehetőségek kihasználásával. Az Egálnet olyan közösségi oldal, ahol a regisztrált szervezetek lehetőséget kapnak arra, hogy egy egyszerű program használatával saját honlapot készítsenek, valamint kapcsolatot teremthetnek és tarthatnak fenn egymással – mindezt természetesen díjmentesen. A program célcsoportja a szociális hátránnyal vagy fogyatékosokkal élő emberek közösségeinek érdekeit képviselő, támogató civil szervezetek; munkanélküli fiatalokat, iskolákat, pályakezdőket segítő csoportok; kisebbségi közösségek; valamint egyéb társadalmi problémák megoldását célzó alapítványok, egyesületek.

A projekt a célcsoportok – érdekközösségek, civil szervezetek – számára olyan eszközként szolgál, mellyel saját magukat és kommunikációs készségeiket fejleszthetik, ezzel is elősegítve a személyes és a szakmai sikereket. A közösségek, civil szervezetek számára lehetőséget nyújt ismertségük növelésére, a hasonló érdekkörű szervezetekkel történő információ- és tapasztalatcserére, és ezen keresztül akár a sikeresebb adománygyűjtésre.

A programhoz 2010 végéig összesen több mint 200 szervezet csatlakozott (regisztrált). 2011-ben végignéztük, hogy mely szervezetek

#### hello holnap! díjcsomagok

Felismertük a tényt, hogy a telekommunikációs szolgáltatások elérése és használata megkönnyíti a fogyatékosokkal élők életét, könnyebben elérhetővé válhatnak a hétköznapi elektronikus megoldások, elérhetővé és elérhetővé válik környezetük. Ezért a Magyar Telekom elsőként nyújt komplex szolgáltatást Magyarországon a fogyatékosokkal élőknek. A hello holnap!

díjcsomagok igénybevételéhez csupán az érintett érdekvédelmi szervezetek (MEOSZ, SINOSZ, MVGYOSZ, ÉFOÉSZ) tagsági kártyájával kell rendelkezni. Az egyéb díjcsomagjainknál is kedvezőbb árakkal rendelkező csomagok előfizetéssel vagy feltöltőkártyásként is választhatóak. A hello holnap! Hang és Adat 100 órányi beszélgetést, a hello holnap! SMS és Adat 1000 db SMS-t tartalmaz. Mindkét csomaghoz

tartozik 1 GB-nyi internetelérés, illetve a videotelefonálás is kedvezményes árú. Az érintett érdekvédelmi szervezetekkel közösen kialakított csomag 2013. november 1. óta elérhető.

A díjcsomagok leírása itt olvasható: <http://www.t-mobile.hu/lakossagi/tarifak/havidijas/helloholnap>





A Digitális Híd Kistélepüléseken program keretében a Magyar Telekom önkéntes szakmai csapata 3000 fő alatti, elmaradottabb, hátrányos helyzetben lévő kistélepülésekre látogat, és egy rendezvény keretében hatékony, egyénre szabott ismeretterjesztést, informatikai oktatási tevékenységet nyújt.



használják aktívan az oldalt, és azon szervezetek esetében töröltük a honlapot, ahol már nem használták azt (megszűnt a szervezet, más honlapot használ, nincs ideje foglalkozni a honlappal). Így 2013 végére 50 oldal maradt bent a programban, számukra viszont a napi működésük során nyújt segítséget az Egálnet.

Részletek az alábbi címeken találhatóak:  
<http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/eselyegyenloseg/egalnet>  
<http://www.egalnet.hu>

#### Elszigetelt, elmaradott területek és társadalmi csoportok felzárkóztatása

A Magyar Telekom Digitális Híd Kistélepüléseken program célja, hogy megismertesse az információs és kommunikációs technológia eredményeit és lehetőségeit azokon a területeken, ahol a digitális különbség jelen van, és idővel szakadékká mélyülhet.

Ennek keretében a látogatók ismereteket kapnak arról, hogy mire használható az internet, és az hogyan teheti könnyebbé életüket. A Digitális Híd tevékenységei közé tartozik még a kapcsolatok kialakítása és a folyamatos kapcsolattartás az érdeklődőkkel.

2013 végéig 167 programra került sor, megközelítőleg 350 résztvevővel alkalmanként.



Digitális Híd Ajakon

#### 10 éves a Digitális Híd

Az utóbbi időben jelentős mértékben átalakultak a Digitális Híd rendezvényei. Manapság az internethez való hozzáférés olyan alaptevékenység lett, amely nem hasonlítható össze az induláskor megfigyelt állapottal. A fiatalabb korosztály ösztönösen mozog a világhálón, ám számos előnyét nem használják, vagy még nem ismerik. Hidásaink segítik az

internetezést, a megfelelő információ megtalálását, és rávezetik a fiatalokat az információk megfelelő feldolgozására. Az idősebb korosztály már nehezebben veszi rá magát az új technikák megtanulására, ám a rendezvény önbizalmat ad nekik. Az internet segítségével megtalálhatják régi barátait, recepteket cserélhetnek, és unokáikkal is könnyebben tarthatják a kapcsolatot. 2013-ban – a digitális átállás

megkönnyítése érdekében – a Digitális Híd rendezvényein hidásaink bemutatták a digitális televíziózás előnyeit is.



Digitális Híd Fest Tiszasason

#### Digitális Híd Fest

A Digitális Híd Kistélepüléseken program újabb elemmel egészült ki 2009-ben, Digitális Híd Fest néven. A rendezvényen a Magyar Telekom önkéntesei a már megszokott módon az internet használatára tanítják a települések lakosait. Ám új programelemként a helyi tehetségek között tartunk tehetségkutató versenyt, ahol a legjobban szereplők bemutatkozhatnak az interneten is.

A rendezvényt vagy valamilyen meglévő helyi közösségi megmozdulás (pl. falunap) kereté-

ben rendezzük meg, vagy mi magunk generálunk ilyen jellegű eseményeket. 2013-ban egy Digitális Híd Festre került sor Tiszasason, a falunap keretében. A zsűrizés feladatát Vízy András, valamint Rózsa Iván, a Magyar Telekom kommunikációs igazgatója látta el.

Videók, képek és további információ a Digitális Híd programról:

[http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/digitalis\\_hid](http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/digitalis_hid)



A Crnogorski Telekom immár hetedik éve biztosít ingyenes ADSL internet-hozzáférést az általános és középiskoláknak, valamint ingyenes wifielérést tesz lehetővé az ország 18 pontján.

#### Crnogorski Telekom

A legkorszerűbb technológián alapuló szolgáltatások és termékek kínálatával a vállalat továbbra is arra törekszik, hogy az internet mindenki számára a mindennapok részévé váljon. A „Connect the unconnected” című kezdeményezéssel a vállalat Fenntarthatósági stratégiája részeként továbbra is ingyenes szolgáltatást nyújtott 2013-ban egyes kiválasztott kedvezményezetteknek. A támogatott szervezetek azon óvodák, általános iskolák és középiskolák, illetve azon egyesületek és szervezetek köréből kerültek ki, amelyek hátrányos helyzetű embereket vagy a montenegrói társadalom fejlődését segítik.

#### Makedonski Telekom

- A háztartások 98%-át fedi le a vállalat vezetékes hálózattal. Olyan vidéki területeken, ahol nincs lefedettség, a hangszolgáltatás iránti igények kielégítésére FGSM megoldásokat igyekeznek használni.
- A 387 ADSL-berendezéssel szélessávú szolgáltatást tud nyújtani Macedónia teljes területén, a háztartások 92,8 %-át elérve (3 Mbps-t meghaladó sebességgel). A vidéki szélessávú hozzáférést tovább fogja javítani a UMTS 900 és az LTE 800 MHz megvalósítása.

### 3.3. T-CITY, A JÖVŐ VÁROSA



A vállalat és Szolnok városa közötti együttműködés egy hosszú távú innovációs program, amelynek fókuszában a digitális írástudás terjesztése, a közlekedés, a biztonság, a turizmus és az energiahatékonyság áll.

Szolnokon 2009 májusa óta zajlik a T-City projekt. A város megközelítőleg 78 000 lakója a T-Citynek nevezett kísérleti projekt kínálta lehetőségeket élvezheti, megtapasztalhatja a legkorszerűbb infokommunikációs technológiák életminőség-javító hatását, és megismerkedhet a Magyar Telekom közösségi szolgáltatásaival.

2013 során a következő szolgáltatások, tesztek folytatódtak, illetve kerültek bevezetésre a városban:

#### Sulikártya

A 2009-es tanév kezdete óta egy szolnoki általános iskola már rendelkezik rádiófrekvenciás azonosító (Radio Frequency Identification,

RFID-) technológián alapuló beléptető rendszerrel, ami regisztrálja a belépőkártyát viselő tanulókat érkezését és távozását. A szülők akár automatikus SMS-ek, akár az internet segítségével ellenőrizhetik gyermekeik érkezését az iskolába, illetve távozásukat onnan. A 2011-es év során a rendszer a még nagyobb biztonság érdekében forgókapukkal és a kényelmet növelő e-Ebédjegy megoldással bővült, illetve elindult az új iskolai portál is. 2012-ben a rendszert összekapcsoltuk a Városkártya rendszerrel, így egy kártyával elérhetővé válik a két különálló rendszer minden szolgáltatása.

#### Városkártya – Intelligens Közösségi Kártya

A T-City program keretében 2011 májusában jelent meg a Szolnok Városkártya, melynek

segítségével a város lakói innovatív szolgáltatásokat és kedvezményeket vehetnek igénybe. A rendszer elindításában és működtetésében Szolnok Megyei Jogú Város Önkormányzata, a Magyar Telekom, a Jász kun Volán Zrt. és a NetLock Kft. (a CityPass rendszert kifejlesztő konzorcium vezetője) vett részt. A Szolnok Városkártya tesztüzeme 2011. május 1. és december 31. között zajlott: a résztvevők egy intelligens RFID-kártyát kaptak, amely a CityPass rendszer segítségével teszi lehetővé a korszerű közösségi szolgáltatások igénybevitelét.

A Szolnok Városkártyát 2013-ban is továbbfejlesztettük. Mára a Telekom Intelligens Kártyarendszer magában foglalja a Sulikártya és a Városkártya modulokat egyaránt, elkészült

a Biztonságos Szórakozóhely és eSzavazás modul. Emellett a rendszert a Mobiltárcába integráltuk.

#### Városörző

A fejlesztés keretében telepítésre kerülő eNOTO egy olyan kipróbált, a város be- és kivezető közútjait monitorozó berendezés, amely kiemelt szerepet kaphat a települések közbiztonsági helyzetének, a lakosság biztonságérzetének javításában. Az eNOTO üzembe helyezése gyorsan elvégezhető, kezelése nem igényel komoly műszaki ismereteket, külön személyzetet. A berendezést különösen eredményesen használhatják a közbiztonságért felelős országos és helyi hatóságok vagy a felhatalmazással működtetett civil szervezetek.

#### Mobilváros 3.0.

A Mobilváros alkalmazás a T-City program egyik fejlesztése: az Android- és iOS-platformra fejlesztett alkalmazást teljes mértékben Szolnok város adottságaihoz és igényeihez alakította ki a Magyar Telekom. A tartalmat a város tölti fel és frissíti, így biztosítva azt a nagyfokú önállóságot, hogy a tartalomgazda saját koncepciójának, városmarketingjének megfelelően, ám egy merőben új felületen érje el a városba érkezőket és a helyi lakosságot. A szolgáltatás kiváló lehetőséget ad az ide látogatóknak arra, hogy telefonjukat a kezükben tartva elérjék a város turisztikai pontjait, a helyi



idegenforgalmi vállalkozások aktuális ajánlatait és a programokat. A szoftvert 2013-ban továbbfejlesztettük: NFC- és QR-kód-olvasási funkcióval egészült ki, melyek segítségével új lehetőségek nyíltak meg a város számára. Jelenleg a közösségi kártyarendszer egyes funkcióinak elérhetőségén dolgozunk.

#### Optimál Energiamededzsm Rendszer

Három önkormányzati intézményben telepítettük az Optimál Energiamededzsm Rendszert. Segítségével energiahatékonysági audit készült, melyet átadtunk az önkormányzat illetékes szakembereinek. A rendszer későbbi sikeres értékesítése érdekében a T-Systemsszel közösen elkezdtünk kialakítani egy komplex energiahatékonyság-növelő csomagot, melynek támogatására stratégiai együttműködés kialakításán dolgozunk a GE Lightinggel.

#### „Alakítsd a Jövő Városát!”

2012-ben kiírtuk az „Alakítsd a Jövő Városát!” pályázatot. Ennek során kiválasztottunk 20 családot, akiket bevonunk a Magyar Telekom innovációs folyamataiba. A projekt eredményeképpen ezek a háztartások elsőként kaphatják meg a Telekom legújabb, akár még fejlesztés alatt levő szolgáltatásait, termékeit, kipróbálhatják azokat. Mindezekkel kapcsolatos véleményüket figyelembe vesszük a termékfejlesztés során. A program azért külö-

nösen fontos a Magyar Telekom számára, mert rendkívül nagy szerepet kap/kaphat a digitális kompetencia terjesztésében.

#### ICT-tudatosító kezdeményezések

A Magyar Telekom elkötelezett híve a digitális szakadék csökkentésének. Ennek jegyében két, a lakosság által ingyenesen látogatható programsorozatot is szervezett a szolnokiaknak. A T-City Kids szakkörsorozat közelebb hozza az általános iskolásokhoz a mobiltelefonok és az internet világának újdonságait. Ezen kívül a négy tavaszi és három őszi T-City Kids szakkörön az általános és középiskolások számára internetbiztonsági előadásokat tartott a vállalat. A Magyar Telekom vendégül látta a Kék Vonal Alapítvány munkatársait, akiktől a gyerekek információt kaptak az internet árnyoldalairól, a fenyegető veszélyekről, azok elhárításáról és a biztonságos internetezés fortélyairól. A Magyar Telekom az Internet-akadémiákat a város idősebb, nyugdíjas korú lakosainak hirdette meg. Az előadások során bevezette a résztvevőket az internetezés rejteibe, illetve megismertette őket az internetbiztonság alapvető kérdéseivel.

A Magyar Telekom és Szolnok önkormányzata közötti együttműködés egyedülálló Magyarországon, de az egész országban követendő példát kíván mutatni.

### 3.4. KITCHEN BUDAPEST: JÁTÉK, INKUBÁCIÓ ÉS OKTATÁS A MAGYAR TELEKOM TÁMOGATÁSÁVAL



A KIBU a társadalomkutatás, a művészetek, a tudomány és az internet kereszteződésében működve azon dolgozik, hogy színes és inspiráló ötletei közül évente többet is tartós sikerré tudjon kovácsolni.

A 21. század Magyarországnak sikere ötleteiben rejlik. Szükség van egy műhelyre, ahol ezek közül néhány szabadon fejlődhet. A Kitchen Budapest (KIBU) a Magyar Telekom támogatásával jött létre még 2007-ben, szerepvállalásunk idén hetedik éve garantálja a különleges labor működését. Egy laborét, ahol játékkal, inkubációval és oktatással segítik a hazai ötletek emelkedését a földtől. Ma már nem az számít, hogy mi az ötlet, hanem hogy ki tud az ötletre épített értékből, tartalomtól és hitelességből tartós sikert gyűrt. A KIBU a társadalomkutatás, a művészetek, a tudomány és az internet kereszteződésében működve azon dolgozik, hogy színes és inspiráló ötletei közül évente többet is tartós sikerré tudjon kovácsolni. Hogy ötletei ne csak elméleti síkon, koncepcionálisan működjenek, hanem gazdasági, társadalmi helyzetben megméretetve is példamutató módon helytálljanak.

A KIBU fontos sikerként tekint a 2012-ben elindított Startup Programjára, ahol kezdeti fázisú ötletekkel rendelkező csapatoknak biztosít lehetőséget arra, hogy álmaikból valóság legyen. Ez idáig több mint 500 megkeresés közül 5 csapatot sikerült inkubációs programunkba léptetni.

Misszióink része, hogy életre keltsük az arra érdemes ötleteket. A Startup Program elindítása után világosan látszott, hogy a magyar fiatalok körében nagy igény van egy ennél is korábbi fázisú ötletfejlesztési programra. Ennek az igénynek az alapján jött létre 2013 végén a Talent Program, ahol a hangsúlyt a kísérletezésre helyeztük. A cél itt olyan üzleti potenciállal vagy kulturális vízióval rendelkező dizájntermékek és szolgáltatások ötleteinek kidolgozása, amik aztán jó eséllyel léphetnek tovább a Startup Programba is. A lényeg, hogy később akár üzletileg, akár innovációs érték-ként megállják a helyüket a világban.

Minderről több információ a <http://www.kibu.hu> weboldalon olvasható.

### 3.5. INNOVÁCIÓ A FENNTARTHATÓSÁGÉRT

#### Kutatás és fejlesztés

A Magyar Telekom 2013-ban hozta létre „Infokommunikációs K+F+I ernyőprojektek megvalósítása a Magyar Telekomnál” című pályázati projektjét, melynek célja az volt, hogy a vállalat újszerű, innovatív megoldásokkal támogassa a szervezet jelenlegi lakossági és vállalati szolgáltatásainak továbbfejlesztését, illetve elősegítse az alapterveken túli, új fejlesztési területek és innovációs irányok felkutatását. A projekt a magyar kormány támogatásával, a Kutatási és Technológiai Innovációs Alap finanszírozásával valósult meg.

Az ernyőprojekt keretében több fenntarthatósági célú K+F témát dolgoztunk fel:

- vakvezető – spykamera,
- zöldfogyasztócsoport-kutatás,
- Távszámla szolgáltatás kiterjesztési lehetőségei további platformokra.

#### Healthcare Mobile

2013-ban kezdődött meg a Magyar Telekom másik jelentős pályázati projektje „A Magyar Telekom Nyrt. Healthcare Mobile Szolgáltatásának Kutatás-Fejlesztése” címmel. Az egyéves projekt keretében a vállalat olyan e-egészségügyi platform fejlesztésén dolgozik, amely összekapcsolja a lakosságnak szánt különböző mobilalapú egészségügyi szolgáltatásokat. A fejlesztésnek köszönhetően a páciens mobilalkalmazás segítségével be tud jelentkezni és fel tud készülni a vizsgálatokra, de a megoldás számos további



2013-ban 1 125 regisztrált felhasználó, közel 6 500 darab kölcsönzés (naponta átlagosan 60 db), több mint 10 000 km megtett távolság és 2 500 kg CO<sub>2</sub>-kibocsátás kiváltása.

módon is egyszerűsíti az információszerzést és az ügyintézését. Ez a projekt is a magyar kormány támogatásával, a Kutatási és Technológiai Innovációs Alap finanszírozásával valósul meg.

#### TeleBike

2013. május 24-én indult útjára a TeleBike, a Magyar Telekom munkatársi kerékpárkölcsönző rendszere. Az egységes arculatú, jól felismerhető állomásokon a vállalat dolgozói ingyenesen vehetnek kölcsön biciklit, így munkaidőben gyorsabban és a legkisebb környezeti terheléssel juthatnak el egyik megbeszélésükről a másikra, a cég budapesti irodaházai között.

A 2013-as időszak alatt 40 kerékpárral működött a TeleBike rendszer. A kerékpárokkal a Magyar Telekom, illetve a T-Systems Magyarország Zrt. négy telephelye között közlekedhetnek a dolgozók.

A Magyar Telekom ezzel a példaértékű kezdeményezéssel fejezte ki elkötelezettségét a fenntartható fejlődés és az innovatív megoldások iránt. A TeleBike ugyan nem egy profitorientált projekt, ám a fejlesztéssel nem csupán dolgozóink számára teremtettünk kényelmi szolgáltatást, de környezetünkért értékeket is szem előtt tartottuk, ezzel támogatva a fenntartható fejlődést.

Sikeres rendezvények:

- Telekom Olimpia: A Magyar Telekom munkatársai és kísérőik számára tettük lehetővé az egynapos sportrendezvény különböző helyszíneinél a TeleBike-ok használatát. Több mint 150 napi kölcsönzés történt, és a kérdőíves felmérés visszajelzései alapján az egyik legnépszerűbb kiegészítő program volt.
- Fenntarthatósági Nap 6: Kiállítóként a TeleBike is bemutatkozott az eseményen. A látogatók körében rendkívül népszerű volt.
- Egészség Hídja (2013. október 13.): TeleBike-ok részvétele a mellrák ellen és az egészségmegőrzés jegyében szervezett felvonuláson.



TeleBike-állomás a Magyar Telekom székháza előtt

**Zöld energia – iszkahegyi pilot**

2013 novemberében egy pilotprojekt keretében a Magyar Telekom iszkahegyi adótornyán egy vertikális tengelyű szélkereket és egy napkövető napcellát magában foglaló zöldenergia-rendszer kezdett működni. A fejlesztés az Innovációs és üzletfejlesztési igazgatóság és az Infrastruktúra szolgáltatások igazgatóság együttműködésével, a Vállalati fenntarthatósági központ támogatásával valósult meg.

A hírközlési torony rácsszerkezetén belülre elhelyezett szélkerék, illetve az együttesen hasznosított szél- és napenergia is teljesen egyedülálló megoldás. A zöld energiát termelő és hasznosító eszközöket a torony speciális adottságaihoz igazítva tervezték és gyártották. Ezek segítségével a helyszíni villamosenergia-fogyasztás egy része megújuló forrásból fedezhető, és ezzel – a szén-dioxid-kibocsátás csökkentésén keresztül – a Magyar Telekom hozzájárul a környezet védelméhez és a fenntarthatósághoz. A projekttel a Magyar Telekom szervesen kapcsolódik a kormányzat zöldgazdaság-fejlesztési koncepciójához, és hozzájárul a saját fenntarthatósági stratégiájában kitűzött célok eléréséhez, valamint támogatja a hello holnap! kommunikációs törekvéseit. A pilotüzem során folyamatosan mérik az iszkahegyi zöldenergia-termelést, monitorozzák a rendszer működését és hatékonyságát. Kedvező eredmények esetén a program kiterjeszhető további adótornyokra is.



Vertikális tengelyű szélkerék Iszkahegyen

2013-ban is folytatódott az új generációs hálózati szélessávú technológia kiépítése, ami – a támogató rendszeri (OSS-) fejlesztések végrehajtását követően – lehetővé tette a jövő kihívásainak megfelelő, agilis folyamatokkal történő üzemeltetést. Az 2013-ban megvalósított szélessávúhálózat-modernizáció eredményeként elmondhatjuk, hogy a jelenleg biztosítható legmodernebb technológián létesül az új ügyféligényekhez illesztett funkciók implementálása.

**3.6. SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA**

A Magyar Telekom Nyrt. az interneten és az ügyfélszolgálatokon is elérhető Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) alapján biztosítja ügyfelei jogait a szolgáltatás rendelkezésre állásával és a hibák elhárításával kapcsolatban. Ebben kinyilvánítja, hogy a közzétett minőségi célértékeinek megfelel a szolgáltatás nyújtása során a szolgáltatás teljes területén, ezt mérésekkel ellenőrzi, és a mérések metódusát közzéteszi. A vállalat itt rögzíti a nyújtott szolgáltatások minőségi célértékeit is, melyeknek teljesülését folyamatosan méri, és évente mindenki számára elérhetővé teszi. Az ügyfelek részére meghatározott folyamat során történik a hibakezelés – többek között az ÁSZF-ben

rögzített jogainak megfelelően – a hiba észlelése és a vállalatnál történő rögzítése után.

Az Általános Szerződési Feltételek elérhető: <http://www.telekom.hu/szolgáltatások/aszf>

A Magyar Telekom folyamatosan fejlesztett műszaki megoldásokkal, biztonsági rendszerekkel, tartalékeszközökkel törekszik a rendelkezésre állás folyamatosságának biztosítására.

A hálózatmodernizációs projekt során a teljes 2G és 3G rádiós hálózat cseréjére sor kerül. Ezzel párhuzamosan a modernizált telephelyeken lehetővé vált a 4. generációs LTE-hálózat indítása és folyamatos bővítése is az ügyfélművelés érdekében. Ezen telephelyeken tovább javult olyan meglévő szolgáltatásaink minősége is, mint a HSPA+. Az új berendezések telepítése

környezettudatosabb energiafelhasználást eredményez, hiszen ezen eszközök használatával hálózatunk fogyasztása a korábbi időszakhoz képest jelentősen (közel felére) csökken.

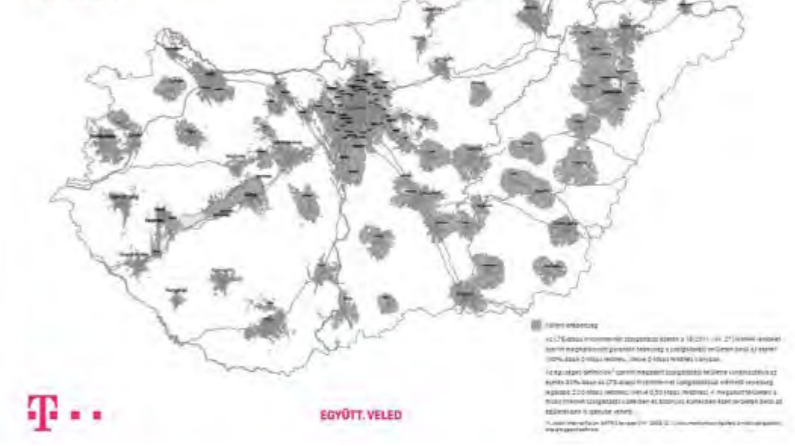
Macedóniában a vezetékes hálózat lefedi a háztartások 98%-át. A lefedettséggel nem rendelkező vidéki területeken a hangszolgáltatást igénylő ügyfeleket FGSM-megoldással látjuk el.

A folyamatban lévő PSTN-migráció főleg BB-hozzáféréssel valósul meg, ami lehetővé teszi a szélessávú szolgáltatások biztosítását.

A vidéki szélessávú lefedettség növelésére 2013-ban bevezettük az UMTS 900-at. Az LTE 800 bevezetése a jövőbeli pályázat eredményétől függ.

**A TELEKOM LTE-ALAPÚ MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁSÁNAK LEFEDETTSÉGI TÉRKÉPE**

2014. május 31.

**A SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA**

Éves rendelkezésre állás [%]	2009	2010	2011	2012	2013
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,97/99,95	99,94/99,75	99,93/99,82	99,95 ✓/99,93 ✓	99,94 ✓/99,88 ✓
SatTV	99,83	99,90	99,87	99,86 ✓	99,94 ✓
IPTV	99,80	99,85	99,99	99,82 ✓	99,86 ✓
Vezetékes internet (ADSL/GPON/KábelNet)	99,90	99,90/99,96/99,72	99,92/99,95/99,78	99,93 ✓/99,99 ✓/99,90 ✓	99,89 ✓/99,96 ✓/99,87 ✓
Mobilinternet (2G/3G/4G)	99,67/99,50	99,40/99,49	99,64/99,29	99,40/99,55	99,40/99,57/99,67
Telefon/VoIP/VoCa	99,96/99,65/99,97	99,95/99,94/99,91	99,95/99,96/99,92	99,95/99,93/99,84	99,93/99,90/99,87
Mobiltelefon (2G/3G/4G)	99,94/99,91	99,93/99,88	99,94/99,89	99,93/99,88	99,91/99,88/99,84

## 4.

## KÖRNYEZETI

## TERHELÉS

## CSÖKKENTÉSE



4.1. Klímavédelem	73
4.2. Vízfelhasználás	87
4.3. Biológiai sokféleség	87
4.4. Kibocsátások	88
4.5. Hulladékok	88
4.6. Környezeti célok és költségek	91



A vállalatcsoport kiemelt stratégiai célja a CO<sub>2</sub>-kibocsátás 25%-os csökkentése 2015-re a 2004. évi kibocsátáshoz képest.

A Magyar Telekom Csoport tevékenységi körénél fogva nem tartozik a jelentős szennyezők közé bemeneti (nyersanyagok, energiafelhasználás) és kimeneti (keletkező hulladékok, kibocsátások) oldalról nézve sem. Emellett szolgáltatásaival a vállalatcsoport ügyfeleinek is lehetővé teszi, hogy csökkentsék környezetre gyakorolt hatásukat, és hangsúlyt fektetnek ennek tudatosítására is.

A vállalatcsoport az ICT- (infokommunikációs technológiai) szolgáltatások nyújtásával továbbra is hozzájárul az utazásiköltség-, az energia és az üzemanyag-megtakarításához, így a CO<sub>2</sub>-kibocsátás csökkentéséhez.

Emellett további környezetvédelmi és működési-ökohatékonysági stratégiai céljaink is vannak: a hulladékkibocsátás csökkentése (kommunális, toner-, papír- és csomagolási hulladék), a szelektív hulladékgyűjtés folyamatos kiterjesztése, a TelePresence kihasználtságának növelése, a papírfogyasztás (belső használatú és az ügyfeleinknek a kapcsolattartás során átadott) csökkentése, ezen belül az újrapapír felhasználásának növelése, valamint a Távszámla-használat elterjesztése.

#### 4.1. KLÍMAVÉDELEM

Az infokommunikációs szolgáltatás előállításához jelentős mennyiségű energiára van szükség, közvetett és közvetlen formában, ami hozzájárul a klímaváltozáshoz. Ennek kapcsán több energiahatékonysági intézkedést tesz a vállalatcsoport, melyekről a továbbiakban adunk részletes információt.

A vállalatcsoportnak gondolnia kell a klímaváltozás okozta kockázatokra: a szélsőséges időjárási viszonyok a távközlési hálózatokat közvetlenül is érintik, kárt okozhatnak azok elemeiben, veszélyeztethetik az IT-szolgáltatások működését. Többek között ezen kockázatok szabályozott figyelésére indította el 2013-ban a Magyar Telekom Nyrt. az Üzletmenet-folytonossági projektet. (ISO 22301 Business Continue Management: külső tanúsítás: 2014. október)

Már korábbi jelentéseinkben is szerepelt, hogy a Magyar Telekom kockázatkezelése érdekében a vállalat tanulmányt készített

az éghajlatváltozás hatásairól és pénzügyi következményeiről, és az eredmények alapján megfigyelőműszerekkel kezdte felszerelni az időjárási szélsőségeknek leginkább kitett tornyait. Jelenleg 26 állomáson működik ilyen mérőrendszer.

Klímavédelmi oldalunkon az előző évekhez hasonlóan 2013-ban is sok új információt juttattunk el kollégáinkhoz, amivel az ismeretszerzésen túl a tudatformálás is célunk volt.

2013-ban – ahogy 2008 óta minden évben – részt vettünk a Föld Órája kezdeményezésben, amelynek fő célja, hogy felhívja a figyelmet a túlzott és fölösleges energiahasználatra. A programsorozat keretében március 23-án egy órára lekapcsoltuk a vállalat irodaházaiban a világítást: csak a vészvilágítások, a biztonságos közlekedéshez szükséges fények és a fényreklámok működtek. A kezdeményezéshez kollégáink is csatlakoztak: ők saját otthonukban kapcsolták le a világítást és a nélkülözhető elektromos berendezéseket.

2013-ban a Crnogorski Telekom is támogatta a helyi Föld Órája és Föld Napja rendezvényeket,

A T-Systems Asztalos Sándor utcai adatközpontja ISO 50 001 Energiagazdálkodás Vállalatirányítási Rendszer- (EIR-) tanúsítvánnyal rendelkezik.

Az EIR működtetésének eredményeképpen teljeskörűen felmérhetőek a tényleges energiafogyasztások, feltárhatóak az indokolatlan felhasználások és alacsony hatékonyságú berendezések. Ezek figyelembevételével az energiahatékonyság fokozható, az energiafogyasztás csökkenthető.

A mérési pontok tekintetében az Adatközpont túlteljesíti az elvárásokat:

34 ezer mérési pontot tartalmazó hálózata révén nemcsak technológiai rendszereinek teljes köre, hanem minden ügyfél fogyasztása is külön mérhető. A mérőrendszer által feltárt információk birtokában az Adatközpont 1 milliárd forint saját forrás segítségével megkezdte 2014-ig tartó beruházási programját, melynek keretében 2012-ben a létesítmény teljes csőrendszere, szivattyúhálózata és beltéri precíziós klimatizálási rendszere megújult. Az eddig elvégzett fejlesztések eredményeképp az Adatközpont mintegy 1,3 millió kilowattórányi, azaz ötszáz háztartásnyi energiát spórol meg évente.

2013 novemberében elkezdődött a folyadékhűtő-csere.

A T-Systems Adatközpont 2013-ban a Virtuális Erőmű Program keretében elnyerte az Energiahatékony Vállalat címet.



CO <sub>2</sub> -TERHELÉS [TCO <sub>2</sub> ]	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Direkt energiafelhasználás</b>					
Földgáz	14 616	15 372	16 051 ✓	10 922 ✓	11 400 ✓
Olaj	2876	2702	2604 ✓	3001 ✓	2600 ✓
Üzemanyag (gázolaj)	9066	8777	8853 ✓	8315 ✓	8217 ✓
Üzemanyag (benzin)	6782	6745	6669 ✓	6359 ✓	6436 ✓
Üzemanyag (összesen)	15 848	15 521	15 522 ✓	14 673 ✓	14 653 ✓
<b>Direkt energiafelhasználás CO<sub>2</sub>-terhelése</b>	<b>33 340</b>	<b>33 596</b>	<b>34 177 ✓</b>	<b>28 596 ✓</b>	<b>28 653 ✓</b>
<b>Indirekt energiafelhasználás</b>					
Elektromos energia	95 462	99 849	98 517 ✓	94 483 ✓	91 361 ✓
Elektromos energia (zöldenergia-felhasználással korrigált)	-	87 995	81 136 ✓	76 255 ✓	79 845 ✓
Távfűtés	2530	2475	2367 ✓	1957 ✓	2156 ✓
<b>Indirekt energiafelhasználás CO<sub>2</sub>-terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)</b>	<b>97 993</b>	<b>90 469</b>	<b>83 503 ✓</b>	<b>78 212 ✓</b>	<b>82 001 ✓</b>
<b>Összes energiafelhasználás</b>					
<b>Az összes energiafelhasználás CO<sub>2</sub>-terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)</b>	<b>131 332</b>	<b>124 065</b>	<b>117 680 ✓</b>	<b>106 808 ✓</b>	<b>110 654 ✓</b>
<b>Papírfelhasználás CO<sub>2</sub>-terhelése</b>					
Új papír	1421	1815	1038 ✓	1455 ✓	1078 ✓
Újrapapír	44	106	162 ✓	162 ✓	146 ✓
<b>Összes papírfelhasználás CO<sub>2</sub>-terhelése</b>	<b>1465</b>	<b>1920</b>	<b>1200 ✓</b>	<b>1618 ✓</b>	<b>1223 ✓</b>
<b>Összesített CO<sub>2</sub>-terhelés</b>					
Az összes energiafelhasználás CO <sub>2</sub> -terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	131 332	124 065	117 680 ✓	106 808 ✓	110 654 ✓
Összes papírfelhasználás CO <sub>2</sub> -terhelése	1465	1920	1200 ✓	1618 ✓	1223 ✓
Karbonsemlegesítés projekt által kiváltott CO <sub>2</sub>					-3520 ✓
<b>Összesített CO<sub>2</sub>-terhelés (zöldenergia-felhasználással és karbonsemlegesítéssel korrigált)</b>	<b>132 797</b>	<b>125 986</b>	<b>118 880 ✓</b>	<b>108 426 ✓</b>	<b>108 358 ✓</b>

amelyeket civil szervezetek és állami intézmények szerveztek. A vállalat a médián keresztül hívta fel a lakosság figyelmét, hogy vegyenek részt a programokban. Ugyanakkor a rendezvényeket a vállalaton belül is kommunikálta.

#### Karbonsemlegesítés

2013-ban a bónusz-málusz rendszerből származó bevételeink egy részét karbonsemlegesítésre fordítottuk. Magyarország egyik legnagyobb kibocsátáskereskedelmi cégével, a Vertis Zrt.-vel együttműködve 3520 tonna szén-dioxid-kibocsátást semlegesítettük. A nemzeti gyakorlatokkal megegyezően kibocsátási egységek vásárlásával és törlésével semlegesítettük a kibocsátásunkat. Két indiai cukornád-feldolgozó projektet támogattunk. Választásunk azért esett éppen ezekre a projektekre, mert a kibocsátáscsökkentésen túl társadalmi hasznot is hoztak a helyi közösség részére. Támogatásunk javította a helyiek életkörülményeit, közvetve iskolák építését támogattuk, illetve a helyi gazdaság megerősödését mozdítottuk elő.

#### Szén-dioxid-indikátor

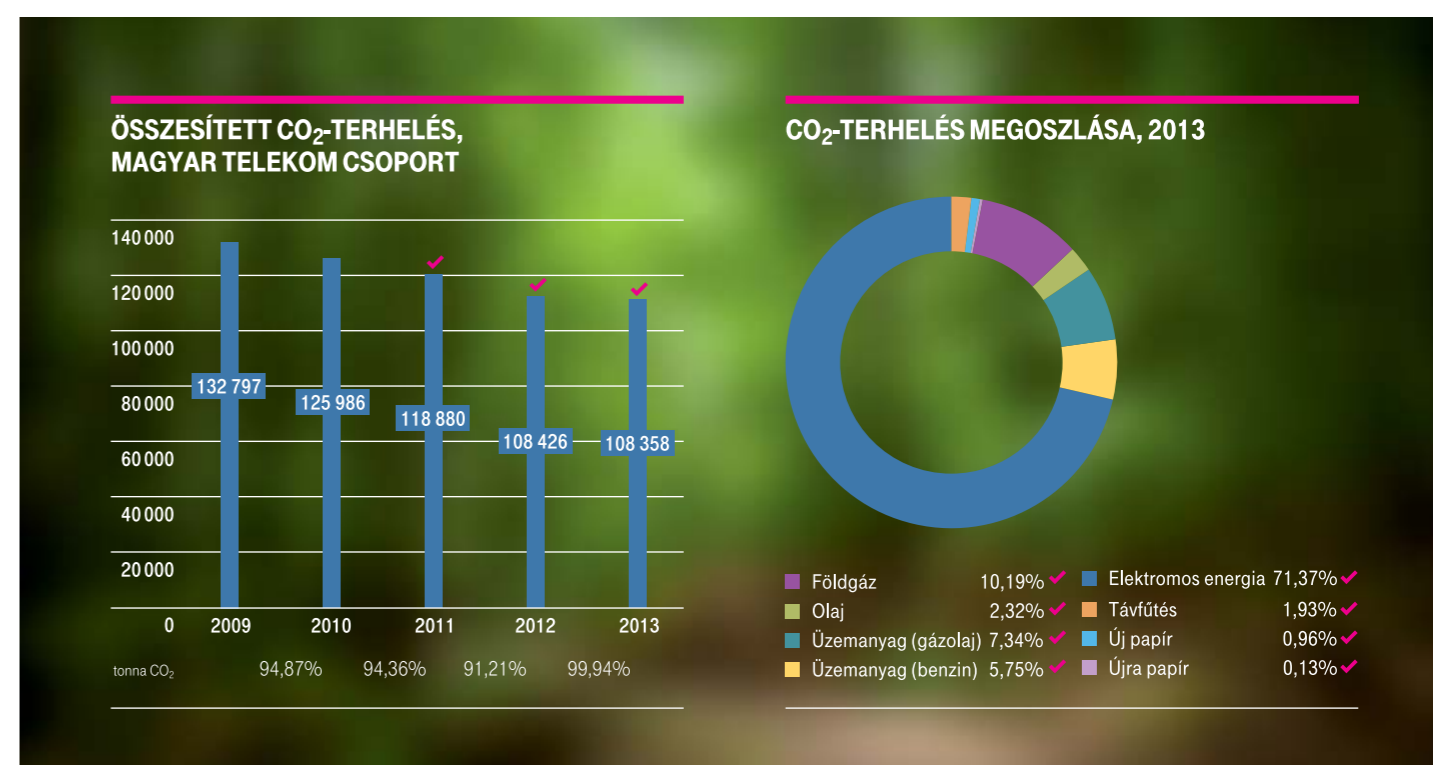
Az összes CO<sub>2</sub>-terhelés 2013-ban 0,06%-kal ✓ csekély mértékben, de csökkent csoportszintre a 2012-es évhez képest.

A direkt energiafelhasználás CO<sub>2</sub>-terhelése 0,2%-kal ✓, míg az indirekt energiafelhasználás CO<sub>2</sub>-terhelése 4,8%-kal ✓ növekedett. A papírfelhasználással járó CO<sub>2</sub>-terhelés 24,4%-kal ✓ csökkent az előző évihez képest, ami a papírfelhasználás visszaeséséből ered.

A Magyar Telekom Csoport CO<sub>2</sub>-terhelésének részletei a következő táblázatban találhatóak. A számításoknál alkalmazott CO<sub>2</sub>-konverziós faktorokat az International Energy Agency Data Services 2007-es kiadású ajánlásai (elektromos energia), az UNEP irányelvei (fűtőolaj, üzemanyag, földgáz), illetve egy jelentős hazai papírgyár által közzétett adatok alapján állapítottuk meg.



2013-ban a bónusz-málusz rendszerből származó bevételeink egy részét karbonsemlegesítésre fordítottuk.





A Magyar Telekom Nyrt. 2013-ban az E.ON-tól a teljes elektromosenergia-felhasználás részeként 34 GWh ✓ megújuló energiát vásárolt, ami a társaság által felhasznált összes mennyiség 16%-a ✓.

#### Elektromosenergia-felhasználás

A Magyar Telekom Csoport szolgáltatásainak előállításához jelentős mennyiségű elektromos energiát használ fel. Mivel ezzel járul hozzá leginkább a CO<sub>2</sub>-kibocsátás növeléséhez (71,37%-ban ✓), a felhasználás csökkentését kiemelt prioritásként kezeli.

2013-ban a vállalatcsoport 3%-kal ✓ tudta csökkenteni az elektromos energia felhasználását, így 269 737 MWh ✓ energiamennyiséget használt fel. A tagvállalatok tekintetében Magyar Telekom Nyrt. tudta egyedül csökkenteni (-4%) a felhasználását, a többi tagvállalat a szolgáltatásbővítés kapcsán növekedést ért el. A T-Systems felhasználása az előző évihez képest jelentősen növekedett, ennek oka egyrészt egy új vállalat (Daten-Kontor Kft.) integrálása, míg a központi raktár fogyasztása is csak 7 hónappal szerepelt a megadott adatok között.

#### Megújulóenergia-felhasználás

Az 5 éves stratégiában a célkitűzés eléréséhez évi legalább 46 GWh zöldenergia-felhasználás fenntartása a cél.

#### Továbbított bitek/felhasznált elektromos energia

A korábbi jelentésekben már szerepelt, hogy a szolgáltatási portfólió növekedésével arányosan növekszik a szolgáltatások által az ügyfelek számára biztosított információ mennyisége is. A Magyar Telekom Nyrt. működése során használt energia hasznosulását legjobban az energiahatékonysági mutatóval lehet érzékelteni. Ez a szám megmutatja, hogy ha az ügyfelek számára a szolgáltatásokkal átadott információ mennyiség nő, az ehhez felhasznált energiamennyiség ezzel arányosan csökken – azaz kevesebb energiával több információ továbbítására vagyunk képesek.



2013-ban a Magyar Telekom Nyrt. energiahatékonysági mutatója 29,64 Gbit/kWh ✓ volt, azaz több mint 24%-kal ✓ hatékonyabb adat- és információátvitelt tudtunk biztosítani, mint az előző évben.

#### Fosszilizüzelőanyag-felhasználás

Az előző évekhez hasonlóan a Magyar Telekom Csoport tagvállalatai fosszilis tüzelőanyagot (földgáz és távhőt) kizárólag szociális célból, fűtésre és melegvízellátásra használtak fel.

#### Fűtő- és dízelolaj

A fűtő- és dízelolaj felhasználása csekély mértékben csak a külföldi tagvállalatoknál fordult elő, és CO<sub>2</sub>-kibocsátás szempontjából is csak 2,32%-ot ✓ jelent. A MakTel és a TCG együttes felhasználása 9700 MWh ✓ volt 2013-ban, ami 13%-os ✓ csökkenést jelent az előző évhez képest.

#### Távfűtés

A távfűtés használata elenyésző mértékben, 1,93%-kal ✓ van jelen a CO<sub>2</sub>-kibocsátás terén. A távhőenergia-felhasználás csoportszinten 10%-os ✓ növekedést mutat: ennek oka egyrészt a hosszú fűtési szezon, de emellett a T-Systems Magyarország Zrt. adatában új, távfűtést használó helyszín fogyasztása is szerepel.

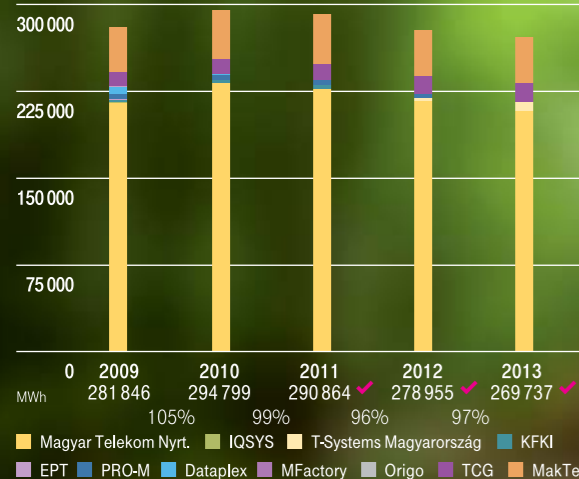
#### Gázfelhasználás

CO<sub>2</sub>-kibocsátás szempontjából jelentős mennyiséget (10,19% ✓) használ a Magyar Telekom Csoport földgázból. Ennek csökkentését modern műszaki berendezések alkalmazásával, kiemelten kezeljük. A vállalatcsoport felhasználása az elhúzó fűtési szezon miatt 4%-kal ✓ növekedett.

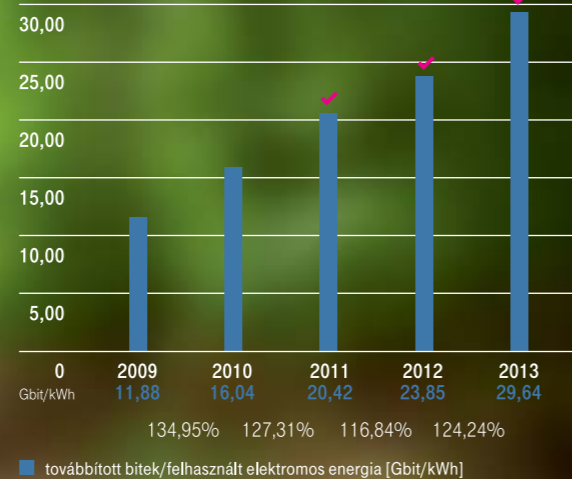
#### Közvetlenül előállított energia saját célú felhasználásra

Azért, hogy az esetleges áramkimaradások esetén is biztosítani tudjuk a telekommunikációs szolgáltatásokat, dízel szükség-áramfejlesztőket üzemeltetünk. 2013-ban is gázmotor biztosította a Krisztina körüli székház áram-, fűtés- és melegvízellátását. A megtermelt és fel nem használt elektromosenergia-mennyiséget az Elektromos Műveknek értékesítettük.

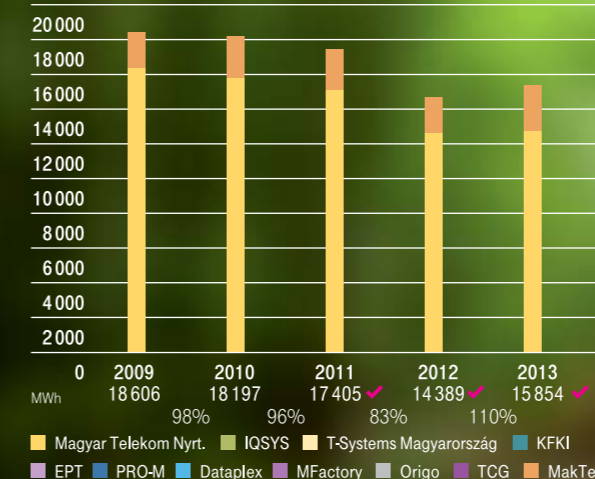
### ELEKTROMOSENERGIA-FOGYASZTÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



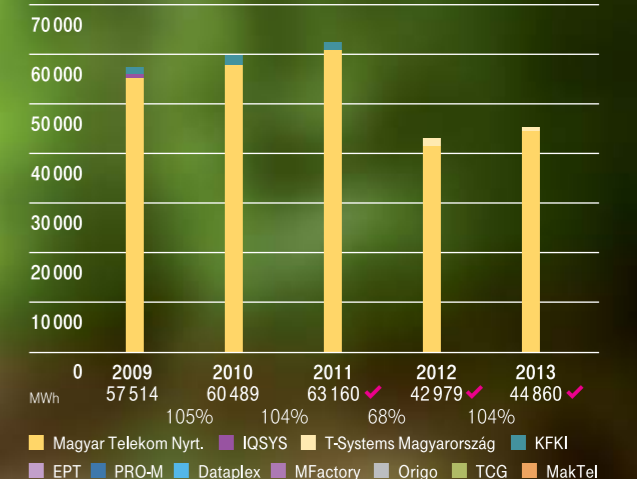
### TOVÁBBÍTOTT BITEK/ FELHASZNÁLT ELEKTROMOS ENERGIÁ, MAGYAR TELEKOM NYRT.



### TÁVFŰTÉS ENERGIAFOGYASZTÁSA MAGYAR TELEKOM CSOPORT



### GÁZFOGYASZTÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT





A Magyar Telekom 2013-ban is törekedett a minél jelentősebb energiamegtakarításra. A fő hangsúly az átszellőztetési eljárásokon volt, ugyanis ezek megtérülése kiváló. Ennek jegyében 2013-ban a nagy géptermi megoldásokra fókuszáltunk, de a közepes és a mini méretű átszellőztetési géptermekek száma is megnőtt.

#### Alternatív és megújuló energiaforrások használata, energiahatékonysági törekvések

Minden átszellőztetési megoldás a klímák működési idejét csökkenti – ez eredményezi az energiamegtakarítást. A géptermi átszellőztetéseket egy modernizációs projektbe is áthelyeztük, ahol az új eszközök önmagukban is takarékosabbak: ilyen többek között az úgynevezett PSTN-kiváltás. Ebben a projektben az R22 töltettel rendelkező klímákat lecseréljük, az addigi teljesítmény pedig jelentősen csökken, hiszen mint minden újabb eszköz, az új klímák is energiatakarékosabbak.

A belső hőmérséklet emelése további energiamegtakarítási lehetőség, amit 2013-ban kezdtünk el alkalmazni.

A klimatizálás területén befejeződött a „smart cooling pilot” telepítés. Jelenleg tapasztalatokat gyűjtünk, majd döntünk a megoldás kiterjesztéséről. Ez a módszer tulajdonképpen egyfajta finomhangolás, ahol az optimális munkapontba történő helyezés eredményezi az energiamegtakarítást.

Folytatódtak a klasszikusnak mondható lépések is, így a felesleges fűtési kapacitások üzem-

kívül helyezése, a kazáncserék, a kazánfelületei rendszerek modernizációja. 2013-ban elkezdtük a hulladékhő-hasznosítási pilot projekteket is, kiértékelésük most van folyamatban.

A közvetlen egyenáramú ellátásban az úgynevezett fapados töltőt teszteltük, emellett folytatódnak a nagyobb hatásfokú töltőkre való cserék, ami közvetlen energiamegtakarítást eredményez. Klasszikus energiamegtakarítási akcióknak tekinthetőek a redundáns áramellátó és klímakonfigurációk megszüntetése, valamint a technológiai helyiségekben az üvegfelületek hőszigetelése. Megkezdtük vízadagolók felszerelését is.

A világítás területén elindult a fénycsónél és a kompakt izzónál takarékosabb világítási megoldások kipróbálása: indukciós világítást telepítettünk egy parkolóban, LED-eket egy gépteremben, TUBE LED-eket egy mélygarázsban, LED-szalagos háttérvilágítást az üzletekben.

A Crnogorski Telekomnál a korábbi években elkezdett energiahatékonysági intézkedések kedvező hatása még 2013-ban is érezhető volt. Tovább folytatódott az egyenirányító

korszerűsítése, dízelaggregátorok cseréje és a meglévők automatizálása, bázisállomások ellátása hibrid rendszerekkel, adatközpontok hideg-meleg zónáinak szétválasztása, klímák korszerűsítése, kültéri egységeinek árnyékolása. Ezek az intézkedések a Crnogorski Telekom számára évi 2200 MWh megtakarítást eredményeznek.

#### Gépjárművek átlagfogyasztása

A Magyar Telekom Csoport évről évre arra törekszik, hogy minél kisebb CO<sub>2</sub>-kibocsátású gépjárműveket vásároljon a flottájába. A környezettudatos működés jegyében előnyben részesíti a hibrid meghajtású autók használatát.

A vállalatcsoport gépjárműflottájának átlagfogyasztása 2013-ban 7,76 l/100 km volt, ami 0,3%-kal több az előző évinél. A 2013-ban lecserélt gépjárművek átlagos fogyasztási normája 7,4 l/100 km, a helyettük beszerzett autók átlagos fogyasztása 6,6 l/100 km volt.

Az év végén a Magyar Telekom Nyrt. gépjárműflottájában lévő autók átlagos CO<sub>2</sub>-kibocsátása 157,4 g/km volt, ami 2,53 g/km-rel (1,6%-kal) kedvezőbb a tavalyi eredményénél. A vállalatcsoport CO<sub>2</sub>-kibocsátásában

A Magyar Telekom 2013-ban budapesti vendégházára napkollektorokat telepített használatimelegvíz-ellátás biztosítására. A felszerelt kollektorokkal a melegvíz-szükséglet 30%-át lehet biztosítani, amivel előzetes számítások szerint közel 8 tonna CO<sub>2</sub>-kibocsátást lehet megelőzni.



2013-ban készült el egy függőleges tengelyű szélgenerátor és mellette egy napkövetős napelemegység. Ezzel főleg a lehetőségek, a műszaki nehézségek, a hozamok tesztelése a cél. Legalább egyéves megfigyelés és mérés után lehet dönteni a folytatásról.



2013-ban 14 274 000 Ft bevétel származott a bónusz-málsusz rendszerből, ennek felét fordítjuk 2014-ben karbonsemlegesítésre. A tervek szerint az összeget tavasszal a Gellért rakpart újrafásítására, ősszel egy újabb budapesti tér zöldítésére, illetve más karbonsemlegesítési projektekre fordítjuk.

#### Személyi használatú gépjárművek használatának szabályozása

A Magyar Telekom Nyrt.-ben a személyi használatú gépjárművek használatának szabályozása során a gépjárművek átlagos kibocsátási értékei és az ezekből való eltérés esetén alkalmazott bónusz-málsusz rendszer is meghatározásra került. Ennek lényege, hogy minden jogosultsági kategóriában CO<sub>2</sub>-referenciaérték került meghatározásra: az ez alatti CO<sub>2</sub>-kibocsátású

gépjármű választása esetén bónuszösszeg jár, az e feletti CO<sub>2</sub>-kibocsátású gépjármű választása esetén málsuszösszeget kell fizetni.

Bónuszösszeg nem kerül kifizetésre: ez az alap keretösszeg feletti beszerzési árú gépjármű választása esetén fizetendő extra térítés összegét csökkenti. A fizetendő málsuszösszeget havonta, a bérből történő levonással kell megfizetni.

a gázolaj-felhasználás 7,34%-ban, míg a benzinfelhasználás 5,75%-ban vesz részt. 2013-ban a Magyar Telekom Csoport hibridautó-flottája már 89 autóból áll – ez 28 db autóval több, mint az előző évben volt.

#### Gépjárművek üzemanyag-felhasználása

A Magyar Telekom Csoport összes üzem-

A befizetett málsuszösszeget a Magyar Telekom Nyrt. fenntarthatósági célokra költi: felét a hibrid gépjárművek magasabb beszerzési árának részbeni kompenzálására, míg másik felét a CO<sub>2</sub>-túlfogyasztás részbeni fedezésére, ezzel karbonsemlegesítve a magasabb CO<sub>2</sub>-kibocsátást.

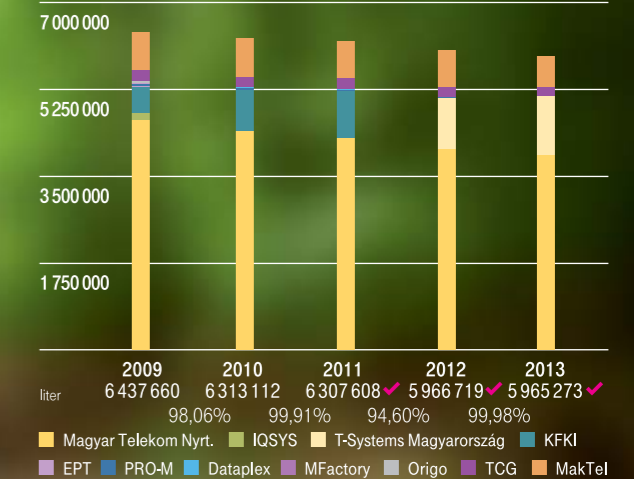
anyag fogyasztása 2013-ban stagnált az előző évihez hasonlóan.

Tagvállalati bontásban: csökkentette fogyasztását a Magyar Telekom Nyrt. 3%-kal, valamint a MakTel 4%-kal. A T-Systems fogyasztása, 14%-kal, míg a TCG felhasználása 4%-kal emelkedett.

#### ÖSSZES GÉPJÁRMŰ ÁTLAGOS ÜZEMANYAG-FOGYASZTÁSA, MAGYAR TELEKOM CSOPORT



#### GÉPJÁRMŰVEK ÖSSZES ÜZEMANYAG-FOGYASZTÁSA, MAGYAR TELEKOM CSOPORT





## Üzemanyagokénti bontásban

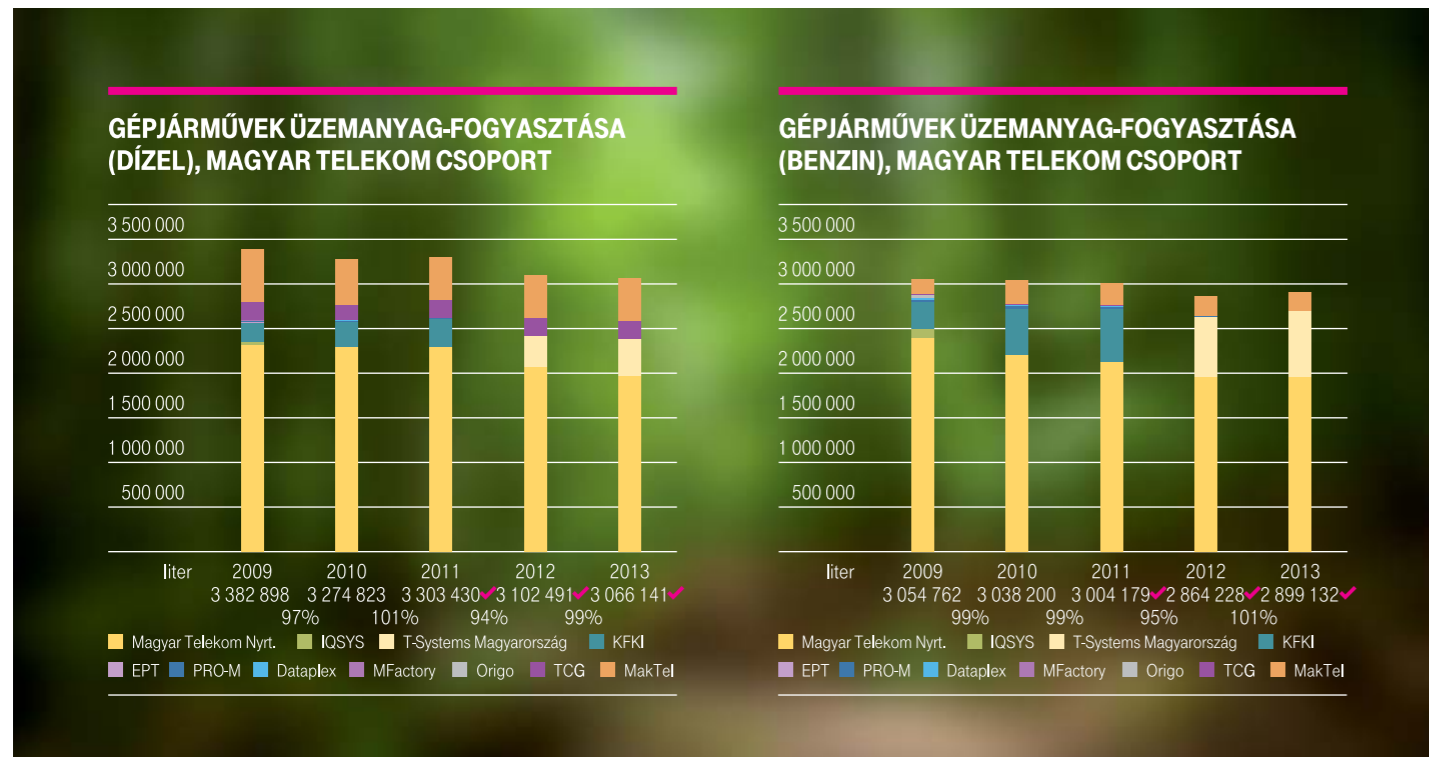
**Gázolaj** A vállalatcsoport gázolajfogyasztása 2013-ban 1%-kal ✓ csökkent. A tagvállalatok közül a T-Systems fogyasztása jelentősen, 21%-kal ✓ emelkedett, aminek oka, hogy 2013-ban több gázolaj-fogyasztású gépjármű üzemelt a cégnél, mint az előző évben.

**Benzin** A benzinhasználatú gépjárművek fogyasztása a vállalatcsoport flottájában 1%-os ✓ növekedést mutat az előző évihez képest.

**Az elektromos autók fogyasztása** 2013-ban 1,19 MWh ✓ volt.

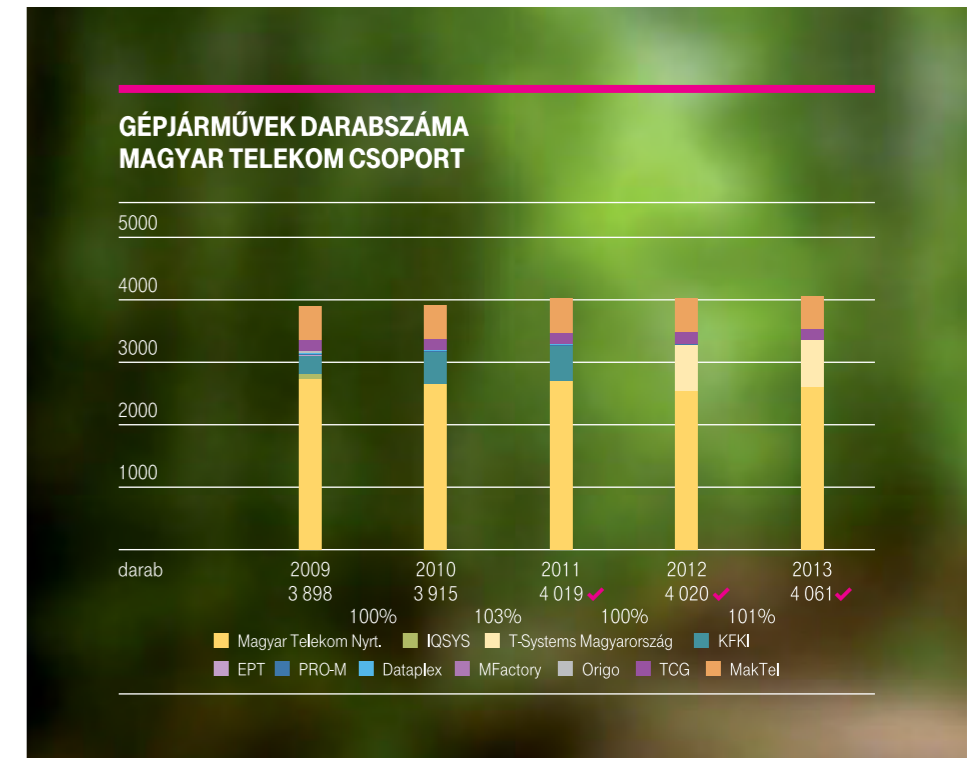
## Gépjárművek darabszáma

A Magyar Telekom Csoport gépjárműflottája a 2012-es évihez képest közel 1%-kal ✓ bővült, így 2013-ban 4061 db ✓ gépjárműből állt.



A Magyar Telekom Csoport gépjárműflottája üzemanyag és felhasználás szerinti bontásban [darab]

	2012	2013
<b>Üzemanyag szerinti bontásban</b>		
Gázolaj-üzemű	2396 ✓	2369 ✓
Benzinüzemű	1561 ✓	1600 ✓
Elektromos üzemű	2 ✓	3 ✓
Hibrid üzemű	61 ✓	89 ✓
<b>Használat szerinti bontásban</b>		
Személyi használatú	1580 ✓	1636 ✓
Üzemi használatú	2440 ✓	2425 ✓



## Újabb elektromos autók a gépjárműflottában

2013-ban két újabb autóval bővült a vállalat elektromosautó-flottája. A 2012 óta rendelkezésre álló Citroën C-Zerók után már egy Nissan Leafet és egy Opel Amperát is választhatnak a budapesti munkatársak, ha hivatali útra indulnak.

A Citroën C-Zerótól a Nissan Leaf és az Opel Ampera nagyobb hatótávolságú, nemcsak a városban, de már országban belül is kényelmes és környezetbarát megoldást kínálnak utazáshoz.

Az újabb elektromos autók érkezéséről belső kommunikációs csatornákon kaptak tájékoztatást a munkatársak. Az autók paramétereit mellett azt is megtudhatták, hogyan foglalhatják le a gépjárműveket. A szükséges információk kelően informatív és szórakoztató átadásában Novák Péter segített.



**Elektronikus menetlevél**

A Magyar Telekom költségeinek és vagyonának jelentős része a gépjárműparkhoz kapcsolódik. A klímavédelmi szempontok szem előtt tartása mellett fontos, hogy ennek a vagyonelemnek a védelmét és a legoptimálisabb használatát a vállalat biztossá és folyamatosan javítsa. A vagyonvédelem és az átláthatóság érdekében a Magyar Telekom valamennyi üzemi gépjárművébe GPS-eszköz került. A döntés hátterében három cél elérése állt:

- növekedjen a vállalati vagyon biztonsága: a GPS-eszköz bármilyen lopás, eltulajdonítás esetén segít a gépjármű megtalálásában;
- a részletesebb futásteljesítmény- és útvonaladatok alapján lehetőség van szervezeteken belül a futásteljesítmények követésére, az útvonalak, a munkaszervezés optimalizálására;
- a GPS-eszköz bevezetése lehetőséget biztosít a korábban papíralapú menetlevelek, útnyilvántartás kiváltására és a teljesen automatikus elektronikus menetlevél alkalmazására.

A teljes vállalatra vonatkozó elektronikus menetlevél bevezetését megelőzték olyan szervezetek bevonásával levezényelt tesztek, ahol a munkatársak mindennapi munkájához elengedhetetlen a gépjárműhasználat.

Az elektronikus nyilvántartás a T-Systems rendszerén keresztül történik, egy olyan szolgáltatás által, amely a nagyvállalati ügyfelek számára is elérhető. Azzal, hogy a Magyar Telekom egy jelentős méretű flottával használja a rendszert, belső ügyfélként hasznos visszajelzéseket, javaslatokat tud adni a rendszert fejlesztő és üzemeltető csapatnak.

A rendszer lényege, hogy a vállalati gépjárművekbe egy modem kerül, amely mutatja, merre jár a gépjármű. A rendszerből kinyert adatok összevethetőek a tényleges tevékenység földrajzi paramétereivel. A személygépjárművek esetén egy magánhasználati kapcsoló is a rendszer része, amely lehetővé teszi a hivatali és magánutak különválasztását.

Az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően valamennyi érintett munkatárs nyilatkozatot tesz a rendszer használatával kapcsolatban.



A vállalatcsoport – az előző években már megszokott módon – infokommunikációs adottságait kihasználva 2013-ban is jelentős mennyiségű CO<sub>2</sub>-kibocsátást előzött meg utazáscsökkentő megoldásokkal.

**Gépjárművek futásteljesítménye**

A gépjárművek futásteljesítménye jelentősen befolyásolja a vállalathoz kapcsolódó CO<sub>2</sub>-kibocsátást, hiszen a több utazás több üzemanyaggal is jár.

2013-ban a vállalatcsoport gépjárműflottájának futásteljesítménye 0,1%-kal ✓csökkent az előző évhez képest. Az elektromos gépjárművek futásteljesítménye 22%-kal ✓csökkent, aminek oka a még nem teljes körűen kiépített országos töltőhálózat.

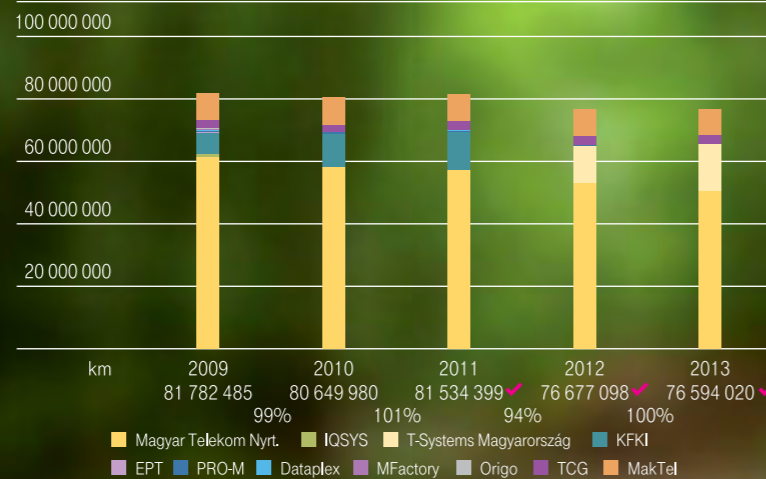
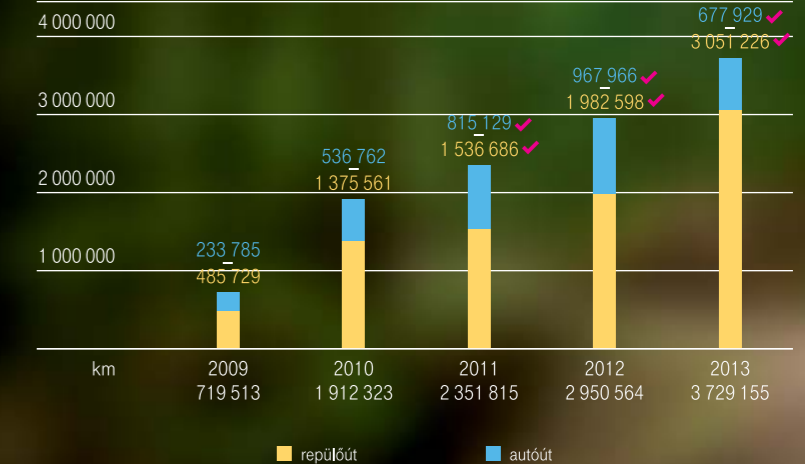
Tagvállalati bontásban: csökkent a gépjárműpark futásteljesítménye a Magyar Telekomnál (-5% ✓) és a MakTelnél (-4% ✓). A T-Systems-nél 25%-kal ✓növekedett, a TCG-nél pedig stagnált ✓.

**Utazáscsökkentő megoldások**

2013-ban is elérhető volt az előző évek jelentéseiben is szereplő **TelePresence videokonferencia szolgáltatás**, melyet a vállalat dolgozói is rendszeresen használtak. A vállalat minden munkavállalója részére 2013-ban is biztosította a kapcsolattartás környezetbarát eszközét, az Office Kommunikátort, amellyel akár többfős video- és audiokonferenciát is lehet kezdeményezni, valamint prezentációt, munkadokumentumot megosztani a résztvevőkkel.

Az ilyen módon kiváltott repülőút 3 051 226 km, ✓ami 54%-kal több, a kiváltott autót 677 929 km ✓, ami 30%-kal kevesebb, mint az előző évben volt. A különbségek abból adódtak, hogy a konferencialehetőségeket inkább a hosszabb utak esetében választották a kollégák.

A kiváltott autóúttal megtakarított üzemanyag: gázolaj: 29 675 liter ✓, benzin: 22 882 liter ✓.

**GÉPJÁRMŰVEK FUTÁSTELJESÍTMÉNYE  
MAGYAR TELEKOM CSOPORT****VIDEOKONFERENCIÁVAL KIVÁLTOTT UTAZÁS  
MAGYAR TELEKOM CSOPORT**



A Magyar Telekom Nyrt. küldeményeinek egy részét 2013-ban is kerékpáros futárszolgálat segítségével továbbította. Ezzel a megoldással 2413,6 km-nyi autós utat váltott ki és 0,41 tonna CO<sub>2</sub>-kibocsátást előzött meg. Ez a duplája az előző évi megtakarításnak.

#### TeleKocsi

A TeleKocsi használatának a lehetősége továbbra is a kollégák rendelkezésére áll a Magyar Telekom Nyrt. által fejlesztett TeleKocsi rendszeren keresztül. Ennek igénybevételével az azonos irányba utazók egyazon autóval utazhatnak, ami további kilométer-megtakarítást eredményez. A tavalyi évtől már a T-Systems dolgozói is használhatják a TeleKocsi szolgáltatást.

#### TeleBike

2013. május 24-én indult útjára a TeleBike, a Magyar Telekom munkatársi kerékpárkölcsönző rendszere. A TeleBike-ról részletesebben a 3.5. „Innováció a fenntarthatóságért” fejezetben olvashatnak.

#### Papírfelhasználás

A Magyar Telekom Csoport munkavállalóinak többsége irodai munkát végez, ami jelentős papírfelhasználással jár. Bár ennek CO<sub>2</sub>-kibocsátási vonzata nem jelentős – a teljes

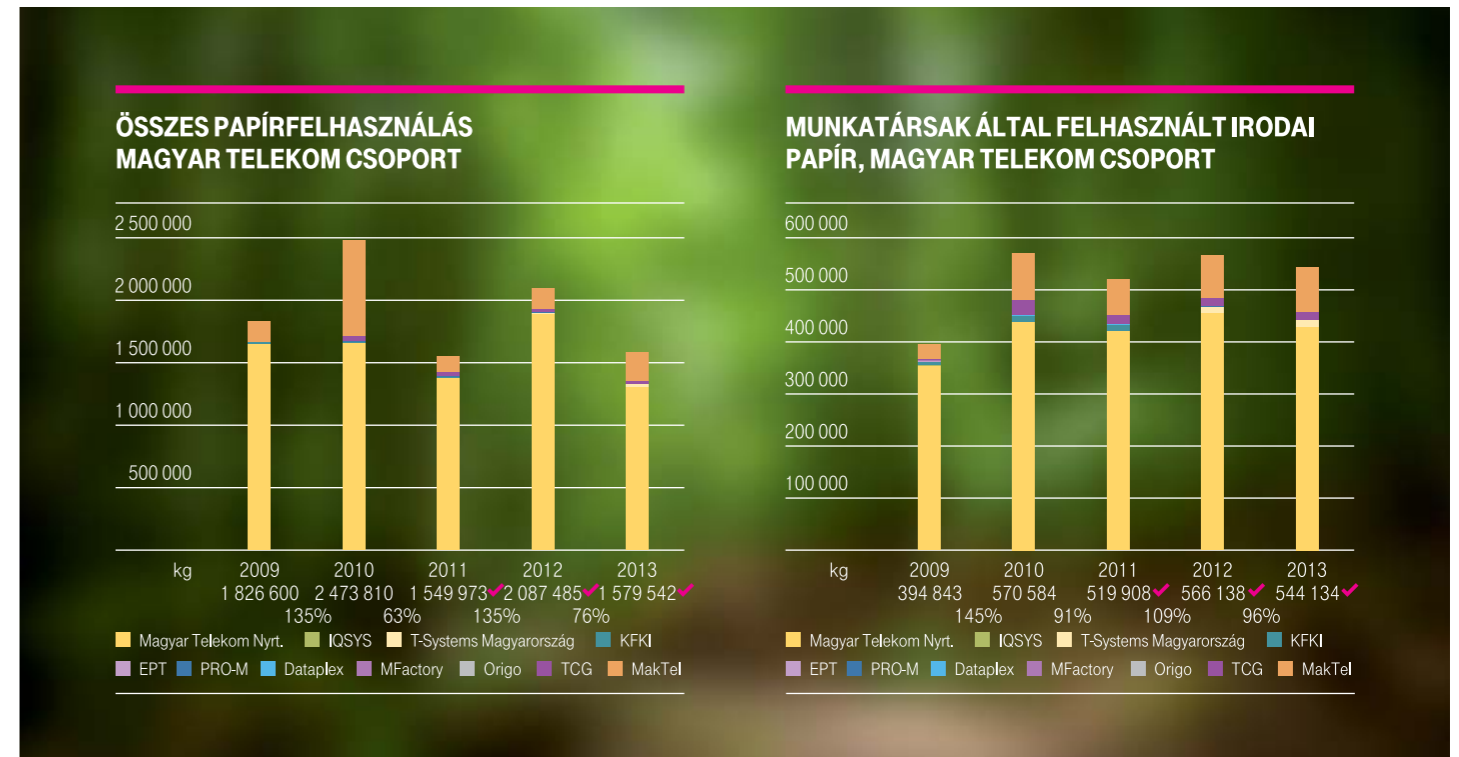
érték mindössze 1,09%-a ✓(új és újrapapír) –, a vállalat arra törekszik, hogy amennyire lehetséges, papírmertessé tegye a munkát, és az elektronikus dokumentálás lehetőségét részesítse mindenki előnyben. Ez az irodai papírfelhasználás csökkentését jelenti, mind az irodán belül felhasznált, mind a kommunikációs célú anyagok tekintetében.

A vállalatcsoport által felhasznált csomagolások az eladott termékek védelmét, szállítási biztonságát szolgálják. 2013-ban jelentősen nőtt a termékportfólió, és teret kaptak a készülértartozékok is az üzletekben – emiatt nőtt jelentősen a csomagolási hulladékok mennyisége, ez pedig ügyfeleinknél válik hulladékká.

A PR- és marketingtevékenység során felhasznált papírmennyiség jelentős csökkenése egy korábban elkezdődött racionalizálási folyamat hatása. Erről az előző évi jelentésben már volt szó: [http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi\\_jelentes\\_2012.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2012.pdf)

#### A VÁLLALATCSOPORT PAPIRFELHASZNÁLÁSA [KG]

	2012	2013	
<b>Összes papírfelhasználás</b>	2 087 485	1 579 542 ✓	-24%
Csomagolópapír	73 913	128 114 ✓	73%
Irodai papír	566 138	544 134 ✓	-4%
Számlapapír	617 089	653 966 ✓	6%
PR- és marketingtevékenységhez használt papír	830 345	253 328 ✓	-69%
Ebből újrahasznosított papír	216 499	194 056 ✓	-10%



2013 augusztusában a T-Systemsnél elindult az eRecepció, ahol a következő folyamatokat tettük papírmertessé:

1. Online vendégregisztráció: eddig kb. 1000 főt regisztráltunk online. Ha egy oldalra 30 név fér el, ez eddig 33 lapnyi papírmegtakarítást eredményezett.
2. Online belső posta: eddig 3575 online bejegyzés, ami 30 db/lappal számolva kb. 120 lap megtakarítást eredményezett.
3. Taxicsekk nyomtatása helyett a kártyahasználatot helyeztük előtérbe.

4. A vendég- és munkatársi pótkártyák korábban papíralapúak voltak – ezeket műanyag kártyákra cseréltük.

Emellett papírmegtakarítást ért el a T-Systems további folyamatok eredményeként is:

- Az elektronikus szoftver- és eszközárbevételből: 5091 átvétel, 2 példány/1 lap, vagyis kb. 10 182 lap/év, ami megközelítőleg 50,81 kg papír.
- Szerződések példányszámának csökkentéséből fakadó megtakarítás: 1773 db szerződés átlagosan 8 lap/szerződés: vagyis kb. 14 184 lap/év, ami megközelítőleg 70,8 kg papír.

▪ Egészségügyi ágazatban az ügyfélkapu használatából fakadó megtakarítás: 25 499 eset, 2 lap/esetbejelentés, vagyis kb. 50 998 lap/év, ami megközelítőleg 254,5 kg papír.





A vállalatcsoport 2013-ban ügyfelei részére 5 074 291 db ✓ elektronikus számlát bocsátott ki. Ez a mennyiség 53%-kal ✓ több az előző évi elektronikus számla-kibocsátáshoz képest. Ezzel a mennyiséggel több mint 86 tonna ✓ papírt takarítottunk meg és több mint 67 tonnányi ✓ szén-dioxid kibocsátását előztük meg.

#### Crnogorski Telekom

2010-ben kezdődött a nyomtatási költségek csökkentését célzó kezdeményezés, ami a papírfogyasztás csökkenését is eredményezte. Minden nyomtatón bevezettük a gazdaságos nyomtatási módot, és lehetőség szerint a kétoldalas nyomtatást. Egy új korlátozás értelmében a munkaköri leírásuk alapján azon munkavállalók, akiknek a munkavégzéséhez nem szükséges, hogy nyomtassanak, egyáltalán nem használhatják a nyomtatókat. Ennek eredményeként a papír- és tonerfelhasználás is csökkent.

Az országban elsőként vezette be a Crnogorski Telekom az elektronikus bérjegyzéket teljes körűen. Ez nemcsak az adatvédelmet szolgálta, hanem az érintett dolgozók leterheltségét is csökkentette, hogy már nem szükséges nyomtatniuk, és a speciális importpapír és -borítékok sem szükségesek. 2013-tól az utazások igénylése is elektronikusan történik a vállalatnál.



## 4.2. VÍZFELHASZNÁLÁS

A Magyar Telekom Csoport vízfelhasználása kizárólag szociális célokra szolgál. A csoport szintű felhasználás az előző évihez képest jelentősen nem változott.

## 4.3. BIOLÓGIAI SOKFÉLESÉG

Az infokommunikációs szolgáltatások az egész ország területén elérhetőek (külföldi tagvállalatok esetében is), így jelen vannak a védett természeti helyeken is. Amennyiben ilyen helyszíneken történik hálózatelepítési, fejlesztési beruházás, a vállalatcsoport külön gondot fordít a jogszabályi megfelelésre. Ilyen esetekben az előírásoknak megfelelően hatástanulmányt készít, egyeztetést folytat az érintett szakhatóságokkal, például a nemzeti parkok igazgatóságaival. Az ilyen területeken az internet használata és a megfigyelőrendszerek alkalmazása nagy jelentőséggel bír a tudományos kutatások terén.

### Tájképi hatás/bázisállomások, tornyok

A cégcsoport fontosnak tartja, hogy a beruházások, az egyes kivitelezések során az elérhető legkisebb mértékben változzon a táj és a környezet eredeti állapota, az építmények a lehető legjobban illeszkedjenek az adott tájegység, város, falu megjelenéséhez. Kiemelt törekvésünk, hogy – ahol erre a műszaki feltételek is adottak – a tájképi hatást romboló föld feletti hálózatokat a föld alá vigyük. Ahhoz, hogy mindenhol kielégítő mértékben tudjunk mobilszolgáltatást biztosítani, elengedhetetlen volt tornyok, bázisállomások telepítése, de ez ma már nem jellemző. Minden szempontból előnyösebb megoldás más társaságokkal közösen használni a távközlési tornyokat, illetve a már meglévő infrastruktúrákat hasznosítani.

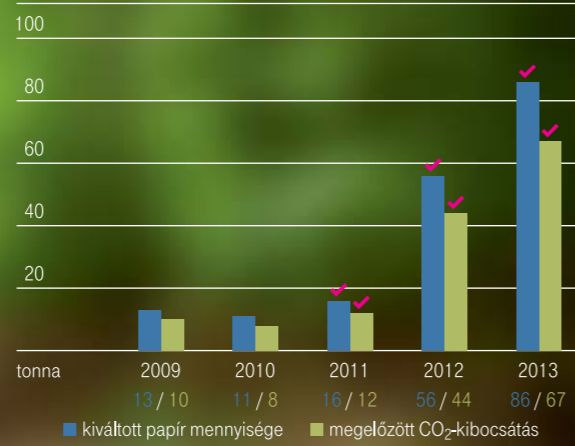
Előző évhez képest csoportszinten: A bázisállomások száma 2013-ban 5173 db, ami 3%-kal kevesebb, mint 2012<sup>(32)</sup>-ben volt.

A távközlési tornyok száma: 2013-ban 2139 db, ami 10%-kal kevesebb, mint 2013-ban volt. A Csoport által a többi szolgáltatóval közösen használt tornyok aránya a Csoport összes tornyához viszonyítva 77%, azaz 1651 db.

### MARKETING-ÉS PR-CÉLOKRA FELHASZNÁLT PAPÍR MENNYISÉGE, MAGYAR TELEKOM CSOPORT



### TÁVSZÁMLÁK KIBOCSÁTÁSÁVAL KIVÁLTOTT PAPÍR ÉS MEGELŐZÖTT CO<sub>2</sub>-KIBOCSÁTÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



### VÍZFELHASZNÁLÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



(32) A 2012-es jelentésben a bázisállomások száma tévesen jelent meg. A helyes darabszám 5318, ami 1%-kal volt több a 2011. évi értéknél.

#### 4.4. KIBOCSÁTÁSOK

##### Légtér kibocsátás

Az infokommunikációs szolgáltatások nyújtása során normál üzemben nem történik határérték feletti károsanyag-kibocsátás a légkörbe. A dízel-üzemű szükség-áramfejlesztő generátor üzemeltetésekor történik károsanyag-kibocsátás, ennek üzemideje viszont nem éri el a havi öt órát (áramkimaradások ritkán fordulnak elő, így a működési idő zömmel próbaüzemként kezelhető).

Az épületek fűtésére és melegvíz-ellátására szolgáló gázkazánok kibocsátása kontrollált. Minden évben akkreditált, engedéllyel rendelkező cég méri a kibocsátást, ami nem jelentős, hiszen korszerű, alacsony emissziójú berendezéseket alkalmazunk. A jogszabályban meghatározott méretű berendezések emissziós értékei (CO, NOx) bejelentésre kerülnek a Környezetvédelmi Felügyelőség felé.

A sztratoszféri ózonréteg védelmében az ózonbontó anyagot tartalmazó berendezéseink (klímák, oltóberendezések) töltőgáza a jogszabálynak megfelelően kiváltásra került környezetbarát típusúra.

A kibocsátásoknál említést kell tennünk az úgynevezett vonalas forrásokról (gépjárművekről) is, melyek károsanyag-kibocsátásának ellenőrzését erre feljogosított, engedéllyel rendelkező szervezetekben végeztetjük.

##### Talajba, felszíni és felszín alatti vizekbe történő kibocsátás

A Magyar Telekom Csoport szolgáltatásaira jellemző, hogy ipari jellegű vízfelhasználás, vízkezelés nem szerepel technológiáiban, kizárólag irodai és szociális épületek ellátását biztosítják a tagvállalatok felhasználásai.

A csoporttagok ivóvízellátásukat a közüzemi hálózatokból oldják meg. A vállalatok telephelyeinek nagy része a települési közcsontra-hálózatokba bekötött területeken helyezkedik el. A csatornahálózathoz hozzá nem fűző telephelyeken a gyűjtés a jogszabályoknak megfelelően kialakított, földben elhelyezett, zárt rendszerű, szivárgásmentes derítőkben történik, amelyek ürítését a szükséges rendszerességgel elvégzik. Mindezek következtében tisztítatlan szennyvizet a Magyar Telekom Csoport tagjai nem bocsátanak a környezetbe.

A dízelüzemű szükség-áramfejlesztők üzemanyag-ellátására szolgáló föld alatti olajtartályokat a vonatkozó rendelet szerint duplafalúsítottuk és szivárgásjelző berendezéssel láttuk el, így csökkentettük azok környezeti kockázatát.

##### Zaj- és rezgésterhelés

A Magyar Telekom Csoport tagvállalatainál jelentős zajhatással bíró berendezéseknek tekinthetők a nagyobb, részben épületek klimatizálására szolgáló kültéri berendezések. Ezeknek az alkalmazása főleg a sűrűn lakott városi környezetben idézhet elő lakossági panaszokat. A zavaró hatás megszüntetése és a panaszok elkerülése végett – főleg a nyári időszakban – rendszeresen karbantartják a berendezéseket, mivel a jelentős zajszint a berendezések meghibásodásából eredhet. Az elmúlt években a klímaberendezéseket zömmel alacsony zajszintű, kis energiafogyasztású berendezésekre cseréltük. Zajvédelmi szempontból kritikusnak ítélt területeken az új telepítésű kültéri klímaberendezéseket üzembe helyezés után zajszintmérésnek vetjük alá.

A dízelüzemű szükség-áramfejlesztők működésekor fellépő jelentős zajhatást korszerű zajszigetelő fallal szüntetjük meg, illetve a berendezést zajszigetelt helyiségben helyezük el. Emellett a gépek üzembe helyezésekor a szállító cégek technológiai szakemberei ellenőrzik a berendezések zajszintjét.

#### 4.5. HULLADÉKOK

A Magyar Telekom Csoport nagy figyelmet fordít arra, hogy az általa beszerzett anyagok ne tartalmazzanak olyan összetevőket, amelyek hulladékká válás esetén veszélyesek lehetnek a környezetre. A hulladékokat csak engedéllyel rendelkező, szerződött partnereknek adjuk át további kezelésre. Az elektronikai berendezések tekintetében a Magyar Telekom Nyrt. eleget tesz visszavételi kötelezettségének. A készülékek nagy része – ellenőrzés és a memória törlése után – újra használatra, míg a fennmaradó rész újrahasznosításra kerül. 2013-ban 153 kilogrammnyi mobilkészülék került visszagyűjtésre, ami jóval elmarad az előző évi mennyiségtől. A csökkenés oka, hogy a Magyar Telekom 2013-ban nem indított visszagyűjtési akciót.

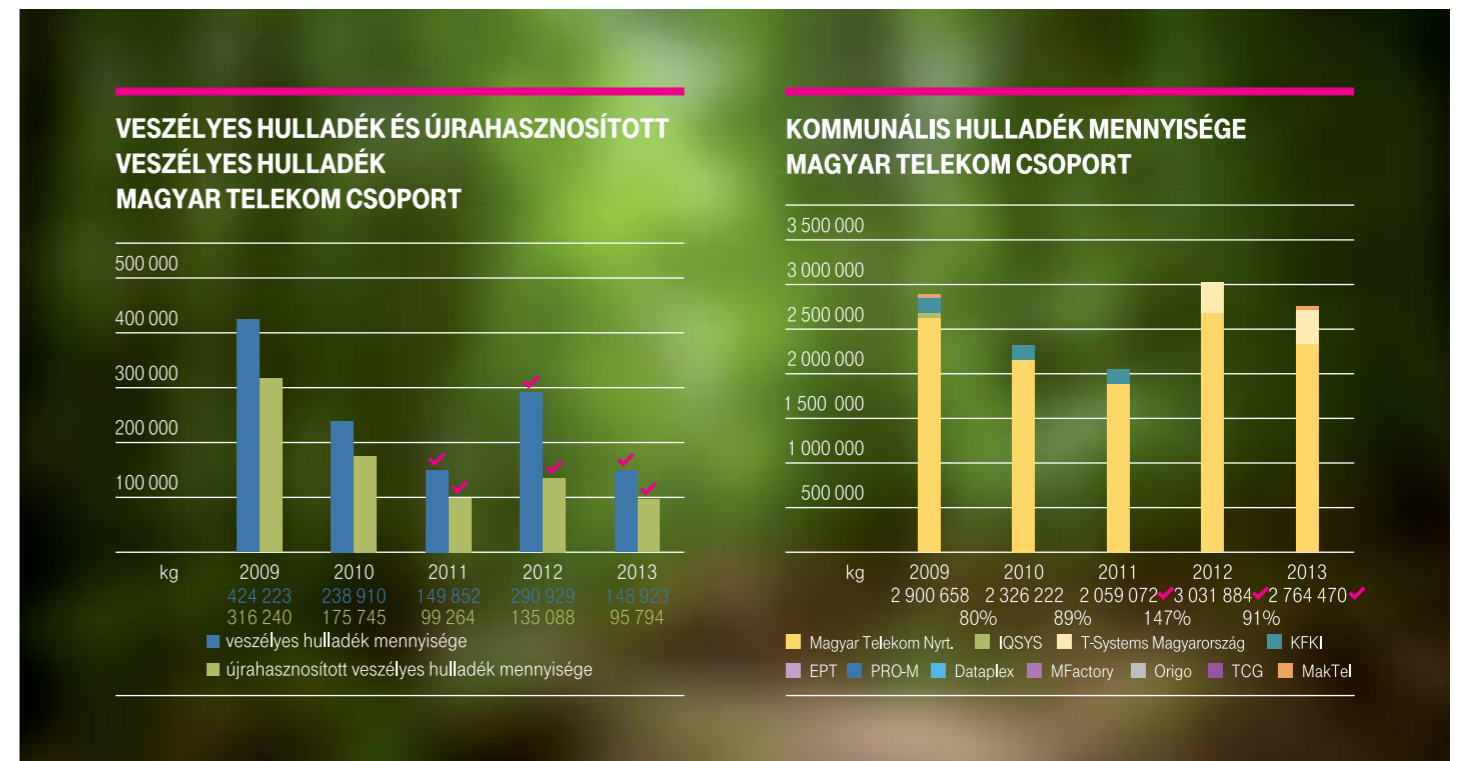
##### Veszélyes hulladék

A vállalatcsoportnál keletkezett veszélyes hulladék 97%-a az infokommunikációs szolgáltatások előállításához keletkezik, a maradék 3% pedig az épületek üzemeltetése során. 2013-ban a veszélyes hulladék mennyisége jelentősen, 49%-kal ✓ csökkent. Ennek oka az, hogy ebben az évben nem volt talaj-kármentesítés és olyan jelentős beruházás, amelyből akkumulátorhulladék keletkezett volna. (Az akku-

mulátorhulladék súlyából adódóan jelentősen befolyásolja az éves veszélyeshulladék-mennyiséget.) A keletkezett hulladék 64,32%-át ✓ újrahasznosítjuk, a folyamat elvei megegyeznek a korábbi jelentésben megfogalmazottakkal.

##### Kommunális hulladék

A Magyar Telekom Csoportnál keletkező kommunális hulladék mennyisége 2013-ban 9%-kal ✓ csökkent az előző évihez képest.



A Crnogorski Telekom 2013 szeptemberében bevezette a szelektív hulladékgyűjtést. A bevezetéstől kezdődően (március végéig) a munkavállalók több mint 83%-a számára vált elérhetővé a szelektív gyűjtés lehetősége.

##### Egyéb hulladék

Egyéb hulladéknak tekintjük a selejtezett és nem hasznosítható bútorokat, valamint a szelektíven gyűjtött kommunális hulladékot (PET palack, üvegek, italos dobozok stb.). A vállalatcsoport – az előző évek gyakorlatának megfelelően – kiemelt feladatként kezeli az ilyen jellegű hulladék szelektív gyűjtését. 2013-ban 3 telephelyen bevezettük a szelektív hulladékgyűjtést, így a kollégák már 21 telephelyen tudják a kommunális hulladékot fajtán-

ként gyűjteni. 2013-ban 241,55 tonna ✓ egyéb hulladék keletkezett a vállalatcsoportnál, ami 30%-kal ✓ kevesebb, mint az előző évben volt. Ez főként fa csomagolási hulladék, ami a selejtezett és nem hasznosítható bútorok mennyiségéből ered. Ennek a mennyiségnek a 10,25%-a ✓ került újrahasznosításra.

A T-Systems budafoki úti telephelyén – ahol a munkavállalók 72%-a dolgozik – biztosítja a kommunális hulladék szelektív gyűjtését.

A többi budapesti és régiós telephelyen elem és irodai papír gyűjtésére van lehetőség.

#### Papírhulladék

2013-ban a papírhulladék mennyisége 49%-kal ✓ csökkent, de éves mennyisége – ahogy a diagramon is jól látható – évről évre ingadozik. A papírhulladék a bizalmas iratok selejtezéséből adódik, de jelentős mennyiségű papírselejt keletkezik a szervezetek új telephelyre történő költözése során is. A szelektív irodai papírhulladék-gyűjtés az előző évek gyakorlatának megfelelően történik.

#### Távközlési hulladék

A Magyar Telekom Csoport arra törekszik, hogy ügyfeleinek a legjobb szolgáltatásokat nyújtsa, ezért elengedhetetlen a szolgáltatások, berendezések folyamatos fejlesztése. Ennek folyamányaként számos eszköz kerül ki

használatból. A leszerelt gépeket értékesítjük; elsősorban berendezésként, másrészt hulladékként. A hulladékként való értékesítés során a szerződött, megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező partner újrahasonosítja a már nem működő gépeket, és egyúttal értékes anyagokat nyer ki (tantál, arany, volfrám stb.); ennek eredményeképp csökken a bányászatközből eredő környezeti terhelés. A Csoport valamennyi tagjának kiemelt törekvése, hogy a keletkező hulladékot újrahasonosítsák. A Magyar Telekom Csoportnál 2013-ban 1 079 417 kg ✓ távközlési hulladék keletkezett. Ez 13%-kal ✓ kevesebb, mint az előző évben. Az újrahasonosítási arány 2013-ban 75,15%. ✓ (Ez az arány nagy mértékben függ a hulladék összetételétől.) A különféle eszközök után fizetendő termékdíjat leróttuk. A használt elektronikai berendezések visszavételi kötelezettségének a vállalatcsoport eleget tesz.

## 4.6. KÖRNYEZETI CÉLOK ÉS KÖLTSÉGEK

**Elektromosenergia-fogyasztás** terén jelentős, 9%-os csökkenést értünk el csoportszinten, amivel túlléptük a 2015-re kitűzött célértéket. Mindez az energiacsökkentő megoldások bevezetésének hatása.

**Földgázfelhasználás** terén 26%-os csökkenést értünk el a kazáncseréknek, kazánrekonstrukcióknak köszönhetően.

**A fűtő- és dízelolaj-felhasználás** a bázisévhez képest 27%-kal csökkent.

**A távfűtés** terén bekövetkezett 13%-os csökkenéssel azonban elértük a kitűzött ötéves stratégiai célt. A jelentős csökkenés oka – az érintett épületek értékesítése mellett – a hőfokszabályzók felszerelése volt.

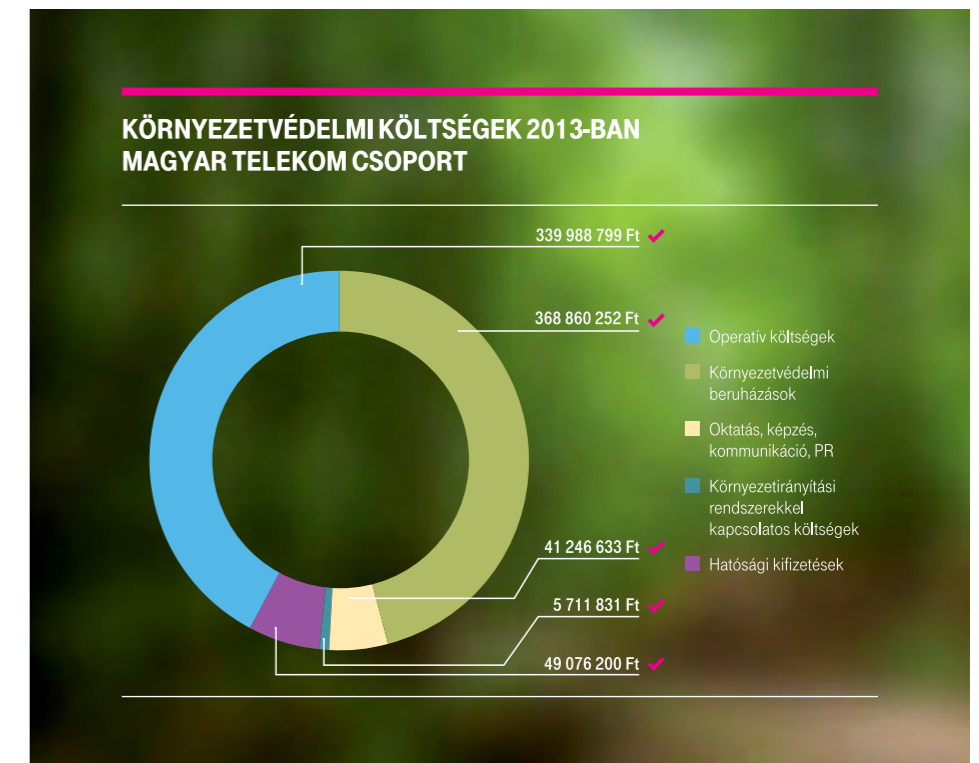
#### Üzemanyag-fogyasztás

**Gázolaj-felhasználás** tekintetében jelentős, 6%-os csökkenés tapasztalható, ami a gázolaj-üzemű gépjárművek számának csökkenéséből ered.

A **benzinfogyasztás** is csökkent (5%-kal).

Az **energiahatékonysági mutató** 29,64 Gbit/kWh, amivel a kitűzött célértéket időarányosan teljesítettük.

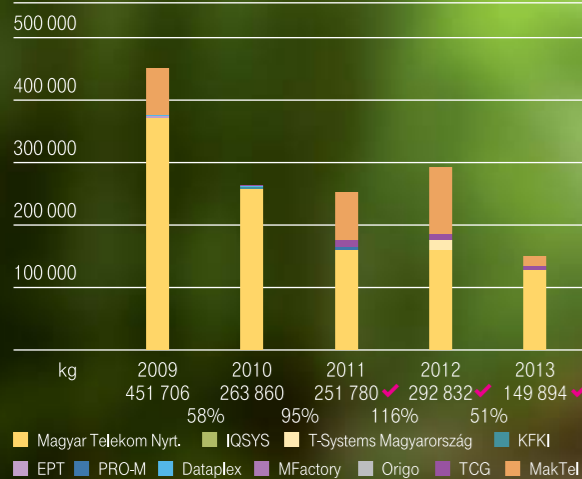
A **papírfelhasználás** mértékének 36%-os csökkenése a stratégia második évében időarányosan teljesítettnek tekinthető. A csökkenést a tavaly bevezetett nyomtatókon-



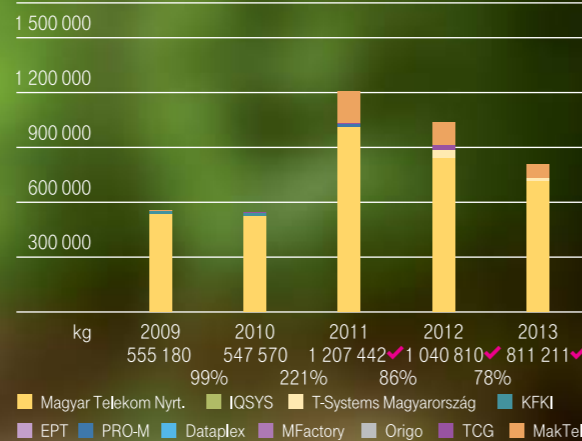
szolidációs projektnek is köszönhetjük, ami a kétoldalas nyomtatást is lehetővé teszi.

**Irodai papír/újrahasonosított papír** arányának terén, mivel a papírfelhasználás is csökkent, és ezzel együtt az újrahasonosított papír használata is, ez a cél nem teljesült – az arány mindössze 3,52%.

### PAPÍRHULLADÉK MENNYISÉGE MAGYAR TELEKOM CSOPORT



### ÚJRAHASZNOSÍTÁSRA ÁTADOTT TÁVKÖZLÉSI HULLADÉK MENNYISÉGE MAGYAR TELEKOM CSOPORT



#### Rézbánya projekt

2011 őszén indította el a Magyar Telekom Nyrt. a Rézbánya projektet, amelynek célja az volt, hogy az alacsony kihasználtságú, de nagy értéket képviselő rézkábelek kikerüljenek a hálózatból. Ezen rézkábelek újrahasonosításával új alapanyagot juttunk vissza az iparba, megelőzve ezzel a bányászat okozta környezeti terhelést.

Magyarországon kizárólag Budapesten voltak a telefonközpontok rézkábelekkel, azaz átkérő kábelekkel összekötve. Ezek jelentősége az évek során folyamatosan csökkent: utóbb már csak olyan szolgáltatások üzemeltek rajta, amelyeket nem lehetett optikára átkerülni. Két évbe telt a teljes kiváltás végrehajtása, így a projekt 2013-ban fejeződött be.

A projekt eredménye számokban:  
320 bontási munkanap  
921 tonna kábelhulladék = 231 teherautónyi hulladék = 193 000 m kábel

Tényező	Cél csoportszinten 2011–2015	Időarányos teljesülés, 2013
Elektromosenergia-felhasználás	-5%	teljesült
Földgázfelhasználás	-5%	teljesült
Fűtésienergia-felhasználás	-5%	teljesült
Gépjárművek üzemanyag-fogyasztása		
gázolaj	-5%	teljesült
benzin	-5%	teljesült
Energiahatékonysági mutató	48 Gbit/kWh	teljesült
Papírfelhasználás	-30%	teljesült
Irodai papír/újrahasonosított papír aránya	25%	nem teljesült

## 5.

## MUNKATÁRSAINK

5.1. Tehetségmenedzsment	94
5.2. Munkahelyi egészség és biztonság	98
5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	102
5.4. Változások menedzselése	108
5.5. Humánerőforrás-mérőszámok	110
5.6. Munkatársak bevonása	112



„Az elkötelezett, önállóan kezdeményező szakemberek jelentik a Magyar Telekom Csoport üzleti eredményességének legfontosabb sikertényezőjét.”  
A Magyar Telekom HR-jövőképe

A Magyar Telekom Csoport vallott és követésre elvárt értékeit Irányelveink (Guiding Principles) határozzák meg:

- Az ügyfélélmény határozza meg cselekedeteinket**  
Ez az irányelv az üzleti élet egyik legfontosabb tényezőjére hívja fel a figyelmet, mely szerint nem elegendő teljesíteni az ügyfél igényeit, élményt kell nyújtanunk neki. Az ügyfél gondolatait, érzéseit, igényeit és maga az ügyfélélmény együttesen kell, hogy meghatározzák, mit és hogyan teszünk. Ha az egyes ügyfelek helyébe képzeljük magunkat, elébe mehetünk a kéréseiknek, és így teljesíteni is tudjuk azokat. Ez a belső ügyfelekkel való bánásmódra is vonatkozik.
- A megbecsülés és tisztesség működésünkben alapértékek**  
Egymásnak a mindennapi munkában való megbecsülésén túlmutató értékről van szó: az elv ügyfeleink, partnereink, szállítóiink és részvényeseink megbecsüléséről is szól. Ehhez nélkülözhetetlen a nyílt és őszinte kultúra és a tisztességes üzleti magatartás, amelyek hiányában sikerességünket kockáztatjuk.
- Egy csapat vagyunk – együtt és külön is**  
Középpontban az együttműködési kultúra: A cél, hogy csapattagokként nyíltan vitassuk meg a felmerülő kérdéseket és mondjuk el a véleményünket, de miután a döntés megszületett, egységesen képviseljük azt. Az ország bármely pontján is dolgozunk, telekomosként egy csapat tagjai vagyunk.

- A Telekom a legjobb hely arra, hogy megmutasd, mire vagy képes**  
A vállalati kultúra szempontjából is kiemelkedő fontossága van a munkavállalóknak. Annak érdekében, hogy a Magyar Telekom a távközlési szektorban és azon kívül is a legelismertebb szolgáltatóvá válhasson, az elkövetkező években a maximumot kell nyújtanunk a kiélezett versenyben. Ehhez olyan munkahelyre van szükség, ahol min-

denki tudása legjavát nyújthatja, és valóban mindenki megmutathatja, hogy mire képes.

- Telekomos vagyok, számíthatsz rám!**  
Megbízhatóság: Ahogy kollégaként számíthatunk egymásra, úgy a részvényesek és az ügyfelek is számíthatnak ránk és a Magyar Telekomra. Ez az előfeltétele annak, hogy teljesítsük ígéreteinket.

Ezen irányelvek mellett természetesen fontos szerepe van azoknak a politikáknak, teljesítményindikátoroknak, chartáknak, amelyek szabályozzák, mérik és biztosítják működési normáinkat, illetve azok betartását. A Fenntartóhatóságai jelentésben használt teljesítményindikátorok mellett a HR-terület teljesítményének – havonta, negyedévente vagy félévente történő – mérésére különböző szakmai mutatókat használ a társaság. A folyamatok ellenőrzésére az indikátorok mellett munkatárselégedettség-felmérések, ISO-auditok és belső ellenőrzések is szolgálnak. „Legjobb munkahely” elismerést elnyert vállalként a munkatárselégedettség-mérések

eredményei fontos szerepet kapnak. Fókusz-csoportos mérésekkel nézünk a számokban kifejezett eredmények mögé, és a fejlesztendő területekre akciókat szervezünk azért, hogy javítsuk a munkatársak közérzetét a munkahelyen. A stratégia által megkövetelt változásokat kultúrafejlesztési programok kísérik.

További információ:  
<http://www.telekom.hu/static/sw/download/minosegpolitika.pdf>  
[http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis\\_Charta.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf)  
[http://www.telekom.hu/static/sw/download/Sokszinusegi\\_Politika.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Sokszinusegi_Politika.pdf)  
[http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_Eselyegyenlosegi\\_Terv\\_2011\\_2012.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2011_2012.pdf)  
[http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_Eselyegyenlosegi\\_Terv\\_2013\\_2015.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2013_2015.pdf)  
 A „Partnerség a foglalkoztatás biztonságáért” dokumentum megtekinthető: [http://www.ommf.gov.hu/index.php?akt\\_menu=225](http://www.ommf.gov.hu/index.php?akt_menu=225)



SÁFRÁNY LILLA  
T-Systems  
HR-központvezető

#### A T-Systems gyakornoki programja

A T-Systems Magyarország Zrt. hosszú évekkel ezelőtt alakította ki egy időben közel 250 tehetséges fiatal foglalkoztató gyakornoki programját, azzal a céllal, hogy lehetőséget teremtsen számukra a szakmai tapasztalataik elmélyítésére. A Magyar Telekom gyakornoki programjával együtt mintegy 500 fős, az infokommunikáció világa iránt érdeklődő fiatal példája bizonyítja: cégünkben olyan gyakorlati és elméleti tudást szereztek egy vagy akár több szakterületen is, amivel sikeresen alapozták meg a jövőjüket. Közülük sokan a T-Systems-nél helyezkedtek el főállású munkavállalóként, de olyanok is vannak, akik más magyarországi partnereknél kamatoztatják itt szerzett tapasztalataikat.

Nálunk a tanulás nem lehetőség, hanem követelmény: gyakornokainknak minimum heti 20 órában, legalább fél éves időtartamra biztosítunk munkalehetőséget, és a velünk töltött idő alatt ugyanúgy kezeljük őket, mint munkavállalóinkat. Részesévé válnak nagy horderejű projekteknek, önálló szakmai feladatokat oldanak meg. Munkájukat, szakmai fejlődésüket elkötelezett, tapasztalt mentorok irányítják. Mivel a T-Systems projektjeinek többsége összetett, több hónapos vagy éves közös munkát igényel, így különösen örülünk azon hallgatók jelentkezésének, akik már alsóbb évesként elkezdik nálunk a szakmai munkát, és akár két-három évet is csapatunkban töltenek.

Büszkék vagyunk arra, hogy jelentős számban tudunk tehetséges végzős hallgatóink számára diplomájuk megszerzésekor főállású munkaviszonyt ajánlani, biztosítva számukra a stabil pályakezdest, valamint a lehetőséget egy szakmai kihívásokkal teli karrierút elindításához.

## 5.1. TEHETSÉGMENEDZSMENT

A Magyar Telekom Csoport a hazai ICT- (informatációs és kommunikációs technológia) szektor meghatározó szervezete. Ebben az ágazatban elengedhetetlen követelmény az új trendek, kutatási eredmények ismerete, alkalmazása munkatársi és vezetői szinten egyaránt. A fejlesztési tervek a vállalati stratégiai célján, valamint az egyéni fejlesztési célok összehangolásán alapszik.

A Magyar Telekom Csoport valamennyi dolgozója részesül képzésben annak érdekében, hogy a feladatához szükséges aktuális tudást megszerezze, munkakörében a kiemelt kompetenciákban a megfelelő működés jellemezze. Üzletági szinten elkészített képzési terv ad iránymutatást az adott év fejlesztési

aktivitásaihoz a szakmai képzések, készség- és együttműködés-fejlesztő programok, vezetőfejlesztés, illetve konferenciák tekintetében.

A képzések megvalósítása a ma Magyarországon alkalmazott korszerű módszertanokon, illetve oktatási formákon alapul. A csoportos fejlesztéseken túl az egyéni fejlesztésekre is nagy hangsúlyt fektet a társaság mind a vezetői, mind a munkatársi célcsoport esetében, de a munkatársak is egyre motiváltabbak, kezdeményezőbbek az önképzés területén.

A közép-, felső és munkahelyi szintű vezetők számára több fejlesztési lehetőség áll rendelkezésre, az egyéni fejlesztésektől a csoportos megoldásokig. 2013-ban a vállalat több területének igényéhez igazodó és a vállalati stratégiához kapcsolódó leadership programban vettek részt a vezetők. A fejlesztési aktivitások nem elszigetelten jelentek meg, hanem több folyamat kapcsolódott össze:

kultúrafejlesztés, hosszú távú változásmenedzment- és szervezetfejlesztési folyamatokkal együtt kínálunk vezetőfejlesztési megoldásokat.

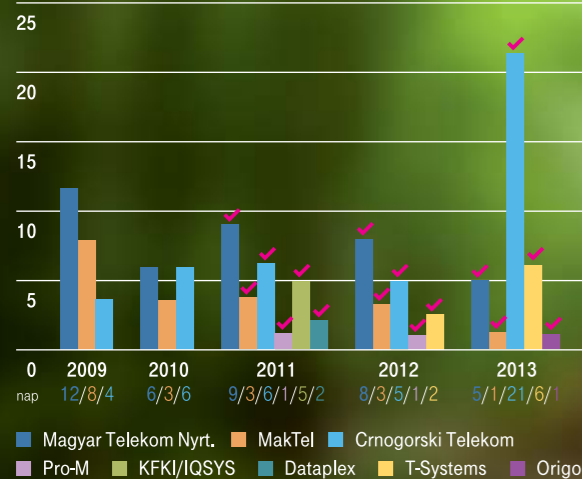
2013-ban is folytatódott a vezetők számára indított 4V – vezető a változásban, változás a vezetőben – programsorozat. A vállalati stratégiába illeszkedően a 4V alap- és opcionális modulokból épül fel. A középvezetőknek és vezetőknek kínált modulok széles választéka segít a célcsoportok egymáshoz közelebb kerülésében, illetve segíti a vezetői utánpótlást is.

Elsősorban munkatársi szinten nőtt jelentős mértékben a fejlesztési megoldások között az „on the job” fejlesztési forma. Ez a módszer tudja a legnagyobb mértékben biztosítani a tanult alkalmazását és a tudás adaptálását a munkatevékenységhez, és egyúttal hatékonyan használja a belső erőforrásokat is a tudásátadásban.

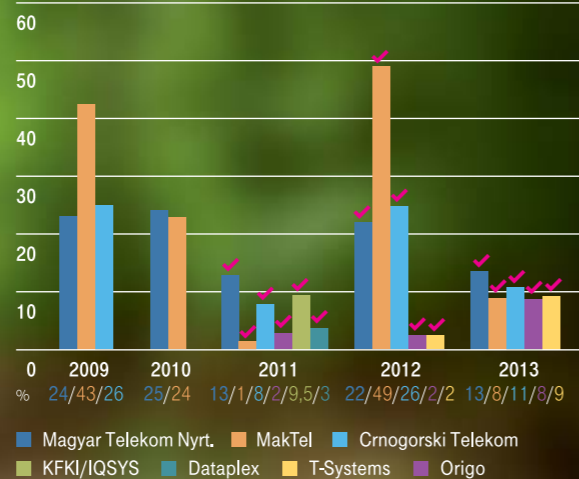


A Magyar Telekom Csoport kiemelt hangsúlyt helyez munkatársai folyamatos képzésére és fejlesztésére, a megszerzett tudás alkalmazásának támogatására.

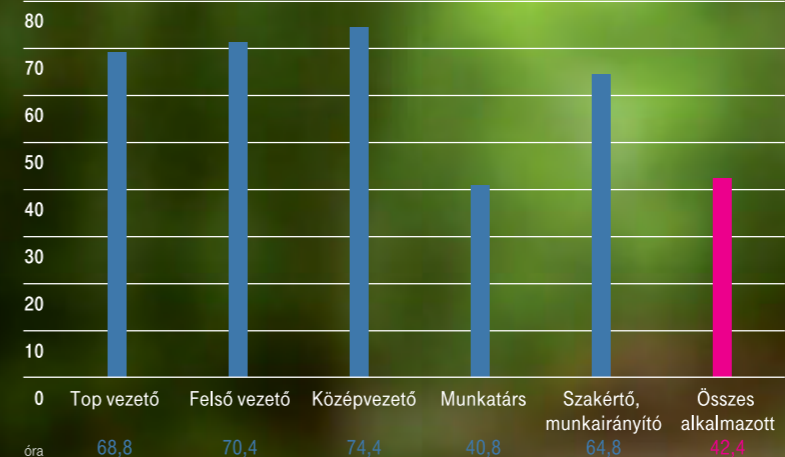
EGY FŐRE JUTÓ HALLGATÓI NAPOK SZÁMA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL



TÁVOKTATÁS ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN



EGY FŐRE JUTÓ ÉVES ÁTLAG KÉPZÉSI ÓRASZÁM ALKALMAZOTTI KATEGÓRIÁNKÉNTI BONTÁSBAN, A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL 2013-BAN



A társaság tanulmányi szerződés keretében – anyagi juttatás és munkaidő-kedvezmény biztosításával – támogatja munkatársai állami képzési rendszerben történő tanulási szándékát is. 2013-ban a Magyar Telekom összesen 97 tanulmányi szerződést kötött. Ebből 21 iskolarendszerű képzésre vonatkozott, a többi tanfolyamhoz köthető, illetve kölcsönös kötelezettségeket tartalmazó megállapodás volt.



Több területen kiemelt célként jelent meg a kulcsmunkatársak személyes hatékonyságának fejlesztése, aminek célja a tudások vállalaton belüli megtartása és az innovatív működés alapjainak biztosítása a humánerőforrás tekintetében. Szinte minden készség- és attitűdfejlesztési igényben megjelent a változások kezelésére vonatkozó felkészítés is.

A társaság fontosnak tartja az egyéni tudás és tapasztalat szervezeti tudássá alakítását. Ezért a hagyományos képzési formák mellett olyan proaktív és innovatív fejlesztési környezet kialakításáról is gondoskodik, mely inspirálja az új gondolatok létrejöttét és megvalósulását, és biztosítja ezek leghatékonyabb vállalati felhasználását. Rendkívül nagy érték a belső tudásmegosztás lehetősége, amelynek immár több mint 3 éve szervezett keretben is biztosít a vállalat.

Az új tudás bevonása érdekében társaságunk 1995 és 2008 között működtette a Rajtkó gyakornoki programját, amelyben több száz pályakezdő vett részt. 2008 óta a Telekom Gyakornoki program keretében aktív hallgatói jogviszonnyal (BSC/MSC) rendelkező fiatalokat fogad a vállalat. A programot évente két alkalommal, februárban és szeptemberben indítjuk, 5 hónapos időtartammal, heti 20 órás munkavégzéssel. Hazánk vezető infokommunikációs cégénél valódi szakmai feladatokat szerezhetnek a program során a hallgatók. A tapasztalatok elsajátítása mellett pedig a leginnovatívabb eszközökkel dolgozhatnak. Jelenleg több mint 200 főiskolás és egyetemista dolgozik a Magyar Telekom különböző területein. Gyakornoki csapatunk tagjai között vannak informatikusok, közgazdászok, de dolgozott már a vállalatnál jogász, pszichológus, építész- és

kertész-mérnök hallgató is. A jelentkezés nem kötődik egyetemi szakhoz, hiszen a program során nem csupán arra vagyunk kíváncsiak, amit a hallgatók megtanultak, hanem arra is, hogyan gondolkoznak, hogyan tudnak megoldani egy problémát, mennyire tudnak együttműködni, cselekedni vagy alkotni.

A vállalatcsoport évente 35-40 diák számára biztosítja a kötelező szakmai gyakorlat lehetőségét, valamint átlagosan 40 fő számára ad szakdolgozathoz szükséges konzulensi támogatást. 2013-ban a Vállalati fenntarthatósági központban 2 gyakorlatos és 1 gyakornok szerezhetett szakmai ismereteket, valamint 7 szakdolgozó kapott szakmai támogatást. A szervezeti egységeknél eltöltött tanulási szakasz a munkatapasztalatokon keresztül megvalósuló munkatársi fejlesztést segíti.

A vállalat menedzsmentje arra törekszik, hogy évről évre lehetőség szerint valamennyi munkavállalója bevonásra kerüljön valamilyen karrier- és teljesítménymenedzsment-rendszerbe. Valamennyi munkavállaló teljesítmény-össztöze, illetve premizálása központilag meghatározott, majd szervezeti és egyéni szintre lebontott teljesítménymutatók teljesülése alapján valósul meg. A mutatók meghatározása az irányítási területekre jellemző célok és feladatok alapján történik. 2013-ban a Magyar Telekom Nyrt. munkavállalói közel 100%-os arányban vettek részt a vállalatnál központilag működtetett teljesítménymenedzsment- (TM) rendszerben. A tagvállalatok többsége is csatlakozott az anyavállalatnál alkalmazott TM-KMR rendszerhez, vagy saját teljesítményértékelési rendszeren keresztül méri az alkalmazottak teljesítményét és szakmai fejlődését. A karriermenedzsment- (KMR) rendszerben nemcsak a szakmai teljesítmény, hanem a személyes kompetenciák, valamint a munkavállaló teljesítmény-potenciál-értékelése is megtörténik.



2013-ban a T-Systems SmartUp gyakornoki programjában 250 fő vett részt. Ebből közel 50 fő az egyetemi tanulmányainak befejezése után 2013-ban főállású junior pozícióban folytatta munkáját a T-Systems-nél. A SmartUp program célja, hogy a hallgatók számára lehetőséget biztosítson szakmai tapasztalatuk elmélyítésére. Olyan gyakorlati és elméleti tudást szerezhettek egy vagy akár több szakterületen is, amellyel sikeresen alapozzák meg jövőjüket. A program részeként a gyakornokok főállású munkatárs segíti, tanítja: mentor-ként támogatja.

2013-ban a T-Systems kétszer vett részt a Corvinus Egyetem állásbörzén, valamint első alkalommal a Monster Virtuális Állásbörze kiállítójaként is megjelent. A T-Systems külső honlapján lévő Karrier oldalon a gyakornoki program mellett főállású pozícióleírások is megjelennek. A belső ajánlásos program keretében pedig munkatársainkat ösztönözzük arra, hogy ajánlják munkahelyként a T-Systemset.

2013-ban munkavállalóinkat jelöltük az Év Embere, Év Csapata címre. A hosszú évek óta a T-Systems-nél dolgozó munkatársakat (5, 10, 15, 20, 30, 40 év) év végén a Lojalitás program keretén belül jutalomban részesítjük.

A Crnogorski Telekom népszerű a helyi munkavállalók körében: 2013-ban első helyezést ért el a helyi „Legvonzóbb Munkahely” felmérésen, amelyet egyetemi hallgatók körében végeztek. A Crnogorski Telekomot a pályakezdők és hallgatók általánosságban is a helyi munkaerőpiac legvonzóbb munkáltatójának látják.

A kormányzat foglalkoztatási programjának keretében, illetve az Amerikai Kereskedelmi Kamara támogatásával a Crnogorski Telekom már harmadik éve vesz fel egy bizonyos számú pályakezdőt hat hónapos gyakornoki státuszba: 2013-ban összesen 12 főt. Emellett



körülbelül 20 pályakezdő töltött egy-egy hónapot a Crnogorski Telekomnál a Műszaki Egyetemen folytatott egyéves együttműködésben együttműködésben zajló „Power Your Future” projekt keretei között.

A Crnogorski Telekom Vezetői Akadémián 2013-ban megvalósuló vezetőfejlesztő programok a kompetenciamenedzsment és együttműködés, továbbá az önálló fejlődés és önértékelés területeket célozták meg. A Munkavállalói Képzési Katalógus azon munkavállalók készségeinek fejlesztését tűzte ki célul, akiket közvetlen munkahelyi vezetőjük ajánl. A katalógusban kínált képzések közül a vezetők körében népszerű volt a projektmenedzsment, pénzügy nem pénzügyeseknek, kommunikáció, időmenedzsment téma. A 2013-ban bevezetett Szakértői Kiválóság Program a képzési és fejlesztési kínálat harmadik eleme. Harmadik éve működik a Crnogorski Telekomnál az Értékesítési Akadémia is. A vállalat saját programjai mellett kihasználta a DT Talent Agenda teljes kínálatát (Mesterkurzusok, LDP, Talent Space, TMF, Nemzetközi Mobilitási Program). A Crnogorski Telekom jelentősen

túlteljesítette a nemzetközi mobilitási kvótát (2 kiküldött /2 befogadott résztvevő helyett 7 kiküldött/6 befogadott aránnyal).

A Makedonski Telekom saját programja kiváló lehetőség egyetemi hallgatóknak arra, hogy betekintést nyerjenek egy nagyvállalat életébe. Több mint 100 hallgató dolgozott a vállalatnál két különböző gyakornoki formában: rövid, egy hónapos gyakornoki munka még nem végzett, valamint hosszú, három hónapos gyakornoki munka végzős vagy frissen végzett hallgatók számára. 2013-ban a fő fókusz az informatikai és távközlési terület kapta, ahol a vállalat betekintést tud adni a hallgatóknak a legújabb technológiákba. Ezen túlmenően többen is végeztek gyakornoki munkát a gazdasági területen, ahol a hallgatók megismerkedhettek a számvitel, a belső ellenőrzés, a mérlegképzítés és az adóügyek területével.

A Makedonski Telekom az Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham) által szervezett „Macedón vállalatok a felsőoktatással együttműködésben” című konferencia aktív résztvevője volt 2013-ban is. A vállalat jelen volt

„Az előrejutás, tehetségmenedzselés területén mind a vezető-utánpótlás, mind a szakemberfejlesztés kiemelt hangsúlyt kap a Magyar Telekom humánpolitikájában. Erre a Magyar Telekom több, a céltól függően különböző tehetségmenedzselési programot működtet.” (Humánpolitika)

„A Magyar Telekom Csoport támogatja a munkatársak és a vállalat érdekeit egyaránt szolgáló képességfejlesztést a tartósan magas szintű teljesítmény és szolgáltatásminőség érdekében. Ugyanakkor a Magyar Telekom Csoport hangsúlyozza és megerősíti a munkatársak személyes felelősségét abban, hogy fenntartsák és javítsák foglalkoztathatóságukat.” (Szociális Charta, 8. pont)



a University American College Skopje éves állásbörzén, ahol nem csupán a vállalatnál elérhető álláslehetőségeket mutatták be, de több próbainterjú is lefolytattak, hogy a végzősök fejleszthessék ebbéli képességeiket is.

2013 olyan jelentős szervezeti változások éve volt a Makedonski Telekomnál, ami érintette a tehetséges munkavállalókat is. Az év második felében jelentős időt fordított a vállalat arra, hogy összegyűjtse ezen munkavállalók igényeit, és – egy tartalmas vállalati tehetségprogramot létrehozva – 2014-től támogassa őket. Számos munkatárs vett részt a DT hasonló programjaiban (Talent space, Master Classes, Exchange Program), míg a Finance Professional Program résztvevői sikeresen elvégeztek egy 3 éves programot, és diplomát szereztek a rotterdami egyetemen.

#### Kompetenciák, felelősség

Azt, hogy a szervezet gazdasági, környezeti és társadalmi kérdésekkel kapcsolatos stratégiáját meghatározó személyek (illetve minden munkavállaló) megfelelő képesítéssel és tapasztalattal rendelkezzenek, két, csoportszinten egységes rendszer biztosítja: a munkakör-besorolási rendszer és a kompetenciarendszer.

A jelenlegi munkakör-besorolási rendszer a korábbi rendszerrel átláthatóbb, nem a hierarchiát, hanem a munkakörök valódi értékét tükröző struktúra. A rendszer kialakítása során a Magyar Telekom teljes munkaköri rendszerét átalakítottuk, és a javadalmazási politika egyes elemeit is módosítottuk az új struktúrának megfelelően. 2012-ben a T-Systems Zrt. is bevezette az új munkaköri rendszert. 2013-ban a rendszer fenntartását, transzparenciájának megőrzését tartottuk szem előtt.



Állásbörze a Budapesti Corvinus Egyetemen



Egészség

## 5.2. MUNKAHELYI EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG

2013-ban a Magyar Telekom Nyrt. kiemelt feladata a 2012-ben kialakított és auditált Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság Irányítási Rendszer (MEBIR) sikeres működtetése és továbbfejlesztése volt. A rendszer működtetését a szakmai osztályok végezték, fejlesztését a Magyar Telekom szakmai szervezetein kívüli, szerződött, külső szakértő is támogatta. A tervezett munka sikerét jellemzi, hogy a 2013. évi SGS felügyeleti audit a MEBIR-kommunikáció erősödését állapította meg, a feltárt észrevételek számának jelentős csökkenése mellett.

A Magyar Telekom a korábbi évekhez hasonlóan 2013-ban is kiemelt figyelmet fordított az egészséges életmód támogatására, az egészséget veszélyeztető kockázati tényezők mérséklésére. Ennek érdekében egyrészt a foglalkozás-egészségügyi

orvosok is végeznek szűrővizsgálatokat az alkalmassági vizsgálatokhoz kapcsolódóan, másrészt egyéb, a többi szűrővizsgálattól teljesen független szűréseket is szerveztünk.

2013-ban a munkatársak tevékenysége alapján a foglalkozás-egészségügyi orvosok által végzett szűrővizsgálatok (összesen 3258) mintegy fele mozgásszervi szűrővizsgálat, kb. 15%-a szív- és érrendszeri, 10%-a szemészeti szűrés, 8%-a audiológiai és szinte azonos arányban (kb. 5-5%) koleszterin- és vércukorszűrés volt. A szemészsorvos további 212 munkatárs szűrését és 512 munkatárs gondozását végezte el.

A foglalkozás-egészségügyi vizsgálatoktól független szűrővizsgálatokra a Magyar Telekom a korábbi években is nagy hangsúlyt fektetett, és ez 2013-ban sem változott. 2013 májusában az EgészségHét keretében volt lehetősége a munkatársaknak Budapesten (három helyszínen), Szegeden, Debrecenben, Nyíregyházán

és Sopronban különböző szűrővizsgálatokon részt venni, mentálhigiénés és egészségügyi előadásokat, szolgáltatóbemutatókat meghallgatni. A szűrővizsgálatok közül a leglátogatottabbak a PSA-/prostatatumormarker-, az urológiai, az emlő-UH- és a retinaszűrés+ glaucomaszűrés volt. Az adatok összegzése alapján a szűrés mindenképpen eredményesnek és hasznosnak minősíthetőek, mivel az elvégzett vizsgálatok mintegy 25%-ában szűrtek ki valamilyen eltérést, illetve találtak valamilyen további vizsgálatot vagy fokozott kontrollt igénylő állapotot. Az EgészségHét keretében összességében 1087 szűrővizsgálatra került sor 693 munkavállalónál.

2013 októberében rendhagyó módon zajlott az Egészség Hídja rendezvény. A Lánchídon biciklik, rollerek, riksák és gyalogosok vonultak át, a mellrák elleni figyelemfelhívás céljából. A 2 km-es táv a Magyar Telekom székházától indult, a vállalat magenta TeleBike-jainak felvezetésével. A cél az volt, hogy minél több korosztályt – elsősorban több fiatal – vonjanak be a kampányba. A szűrés fontosságát kiemelő a TeleBike-os felvezető 30 kolléga egyenként 35 000 Ft értékű egészségügyi szűrészt kapott ajándékba. Ezt három partnernél válthatták be személyre szabott vizsgálatokra. A vizsgálati lehetőségekkel 19 fő élt, egy főnél átlagban 4 vizsgálatfajta került elvégzésre, a szűrés költsége 548 000 Ft-ot tett ki.

A Telekomnál évek óta működő vezetői szűrővizsgálatra 2013-ban 426 fő vezető munkatárs volt jogosult. A jogosult munkatársak 64%-a, 272 fő élt a lehetőséggel az elmúlt évben, és vett részt a szűrésen. Egy fő menedzserszűrés során átlagban 6 vizsgálatfajta elvégzésére került sor, a vezetői szűrővizsgálatok költsége meghaladta a 17,5 millió Ft-ot. A jogosult vezetők

három partner közül választhatták ki a számukra legkedvezőbb megoldást nyújtó szolgáltatót.

A Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önségélyező Egyesületen keresztül 2013-ban 1523 munkatárs (1088 Budapesten, 435 munkatárs vidéki helyszíneken) szűrésre történt meg. A gasztroenterológiai, stroke- és komplex szűrés közül a munkatársak az előzetesen ismertetett vizsgálati protokoll alapján választották ki a számukra legmegfelelőbb szűrési típust.

A felsorolt szűrővizsgálatokon 2013-ban összesen 4292 fő vett részt. Ehhez azt is fontos hozzátenni, hogy mivel ugyanaz a személy több szűrési eseményen is megjelenhetett, a 4292 fő nem minden esetben jelent más-más személyt, így a szűrésen részt vett telekomos munkatársak száma ennél valamivel alacsonyabb.

A munkavállalók orvosi alkalmassági vizsgálatát továbbra is a Magyar Telekommal közvetlenül szerződött foglalkozás-egészségügyi orvosok végzik. A foglalkozás-egészségügyi hálózaton keresztül történik az érintett munkatársak kullancs-encephalitis elleni védőoltása és a képernyős munkakörben foglalkoztatott munkavállalók szemészeti szakvizsgálata. A szemész szakorvosi vélemény alapján a képernyőnézéshez javasolt éleslátást biztosító szemüveget a Telekom több szolgáltató - Fotex-OfoTért, Vision Express, Optiris Kft., Adrianus W Kft., Sisters Fashion Kft., Sasvári Kft. – keresztül biztosítja munkatársainak. Az említett szolgáltatóknál a szemészeti szakvizsgálatok alapján 2013-ban összesen 305 db szemüveg készült munkatársainknak, nettó 3 730 933 Ft értékben.

A Magyar Telekom által évek óta szervezett rendszeres önkéntes véradáson 2013-ban

1081 fő adott vért, ami a korábbi részvételnél megközelítőleg 20%-kal alacsonyabb. A csökkenés okának elemzése alapján több szempontból változtattunk a véradások szervezésén. A tervezett változások közül többet már tavaly bevezettünk, például a nagyobb településeken nemcsak egy, hanem több telephelyen szervezünk véradást, így kevesebb szervezést, utazást, időt igényel a véradáson történő részvétel. Módosítottunk az információátadáson is: a plakátok, az intraneten található Véradó híradó mellett bevezettük az SMS-ben történő naprakész tájékoztatást is.

A Magyar Telekom a munkatársak egészségének megőrzéséhez, rekreációjához változatlanul hozzájárul a Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önségélyező Egyesületen és a Dimenzió Egészségpénztáron keresztül is. Egyesületi tagsági részvétellel bármelyik munkatárs igénybe veheti az élet-, az önkéntes nyugdíj- vagy egészségbiztosítást, illetve az önségélyező ellátásokat.

A munkavégzés során fellépő, egészséget veszélyeztető kockázatok csökkentésére a Magyar Telekom folyamatosan bővíti az alkalmazott munkaeszközök, egyéni védőeszközök körét. Célunk továbbra is az, hogy munkatársaink több, megfelelő biztonságot nyújtó eszköz közül választhassák ki a körülményeknek, fizikai képességeiknek leginkább megfelelőt, és ezzel aktívan vegyenek részt biztonságuk alakításában, egészségük védelmében. A távközlési oszlopokon végzett munkák során eddig négyféle rendszert lehetett alkalmazni a leesés elleni védelemre. 2013-ban a már meglévő eszközök mellett bevezettünk egy ötödik megoldást is, melynek előnye, hogy az egyéb feladatokra is használt támasztólétrákat néhány biztonsági elemmel kiegészítve egy

A Magyar Telekom a korábbi évekhez hasonlóan 2013-ban is kiemelt figyelmet fordított az egészséges életmód támogatására, az egészséget veszélyeztető kockázati tényezők mérséklésére.

könnyen szállítható és összeállítható, kevés pluszeszközt igénylő rendszert sikerült megvalósítani. Az eszköz bevezetését a vonatkozó előírásoknak megfelelő elemek kiválasztása, az alkalmazás feltételeinek, a biztonságos használat módjának meghatározása, a szükséges próbaterhelési vizsgálatok elvégzése előzte meg. Ezzel az alkalmazott eszközök, rendszerek köre teljes lett, bármilyen, az átlagostól eltérő körülmény esetén (pl. szerelvények, virágtartók, hirdetőtáblák az oszlopokon) rendelkeznek munkatársaink olyan eszközökkel, rendszerekkel, amelyekkel az ilyen helyeken történő munkavégzés biztonságos módon megoldható.

A kábel TV (KTV) hálózatokon korábban bekövetkezett balesetek megelőzésére a Magyar Telekom egy munkacsoportot hozott létre munkavédelmi, távközlési és erősáramú területen dolgozó szakemberekből. A munkacsoport feladata a lehetséges veszélyek kockázatainak felmérése, az érvényben lévő technológiai utasítás felülvizsgálata és a kockázatok csökkentésére, megszüntetésére hozott intézkedések kidolgozása volt. Munkájuk eredményeképpen frissült a vonatkozó technológiai utasítás; speciális, a korábbtól eltérő oktatásban részesültek a KTV hálózatokon is munkát végző munkatársak; új típusú mérőműszereket szereztek be számukra; és források átcsoportosításával a KTV hálózat soron kívüli rekonstrukciója is megvalósult:



1700 helyszínen felújítottuk az erősáramú betáplálási pontokat. A maximális biztonság érdekében a felsorolt intézkedéseken túl szigetelő anyagú védőkesztyűket is biztosítunk a KTV hálózatokon végzett munkákhoz.

A munkavégzés során bekövetkező rosszulletek, balesetek következményeinek minimalizálására 2013-ban 230 munkatársunk vett részt elsősegélynyújtó tanfolyamon. A tanfolyam Budapesten, Debrecenben, Győrben, Kecskeméten, Miskolcon, Nyíregyházán, Sopronban, Szegeden és Székesfehérváron került megrendezésre. Mindemellett – nagy létszámú telephelyek nagy forgalmú részein – továbbra is 15 életmentő pontot működtetünk, ahol defibrillátorok állnak képzett munkatársak rendelkezésére.

A Magyar Telekomnál 2013-ban sem történt foglalkozási megbetegedés, súlyos vagy halálos baleset. Bár 2013-ban 29 (3 napnál hosszabb keresőképtelenséggel járó) munkabaleset történt a 2012. évi 27 balesethez képest, azonban a balesetek következménye többnyire kisebb sérülés volt, így a táppénzes napok száma majdnem a felére esett vissza (862 nap a korábbi 1859 naphoz képest). Az egy munkabalesetre jutó táppénzes napok száma 2013-ban 29,8 nap lett a 2012-es év 68,8 napjához képest, ami mindenképpen jelentős csökkenésnek mondható.



A szakszervezettel kötött megállapodás értelmében a Crnogorski Telekom 2013-ban számos programot valósított meg az egészséges életmód és az egészségvédelem népszerűsítése érdekében:

- minden munkavállaló számára elérhető sport- és rekreációs ajánlatok;
- munkavállalók legfeljebb 14 éves gyermekei számára ingyenes orvosi szűrés;
- nőgyógyászati szűrő- (megelőző) program;
- éves orvosi szűrés minden munkavállaló számára;
- tárgyalások folynak kiegészítő egészségbiztosításról.

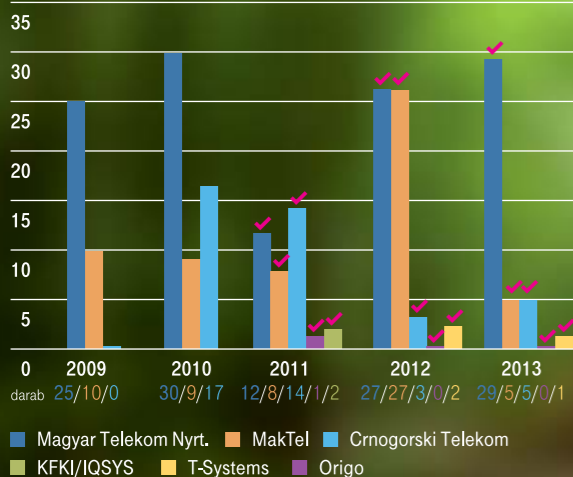
Felelős munkahelyként a T-Systems fontosnak tartja, hogy támogassa kollégáit egészségük megőrzésében. A visszajelzések nyomán megújításra került az évenkénti egészségmegőrző szűrés, melyet a tenderen kiválasztott Hungária Med-M szervez. A T-Systems budapesti munkatársai a hét három munkanapján, két helyszínen vehetnek részt éves egészségmegőrző szűrésen, míg a vidéki munkatársak negyedévente mehetnek szűrésre – csoportosan. A vezetők részére évente egy alkalommal biztosít a T-Systems menedzserszűrést.

A Makedonski Telekom 2013-ban a következő kezdeményezéseket indította el az egészséges életmód támogatásának céljával:

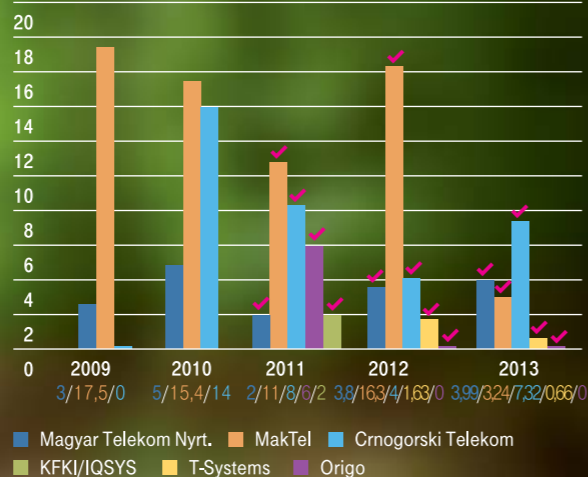
- erre jogosult egészségügyi intézmények igénybevétele;
- kedvezmények egyes egészségügyi intézmények szolgáltatásaiból;
- munkakörülmények, köztük a munkavégzés helye, telephelyek, berendezések, eszközök és létesítmények rendszeres tanúsítása;
- a Munkavédelmi és Egészségügyi terület által tartott alap- és szakmai képzés minden új munkavállaló számára, beosztásától függetlenül, különös hangsúllyal a konfliktus- és stresszmenedzsment képzésen;

- biztonsági intézkedések bevezetése a vonatkozó szabályok szerint, elsősegély-, illetve evakuációs gyakorlat;
- munkavállalók rendszeres tájékoztatása belső hírlevélben természeti katasztrófákról, rendkívüli hőmérsékleti viszonyokról és a javasolt intézkedésekről;
- folyamatos interaktív tanulást segítő intranetes oldal létrehozása;
- ingyenes, illetve kedvezményes sporttevékenységek biztosítása több sportcentrumban (uszoda, edzőterem stb.);
- munkáltatói részvétel szakszervezeti sportversenyeken és a csapatok támogatása a vállalatok közötti versenyek alkalmával.

## MUNKABALESETEK A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL



## BALESETEK EZER FŐRE VETÍTETT ARÁNYA



„A munkavállalók életét, testi épségét és egészségét a társadalom és a nemzetgazdaság legfontosabb értékeként tekintik, ennek érdekében teljesíti az alapvető munkavédelmi előírásokat, és az egészséget nem veszélyeztető, biztonságos munkakörnyezetet, munkafeltételeket alakít ki.” (Partnerség, 2. cikkely; Szociális Charta, 9. pont)

„A Magyar Telekom nem lép olyan vállalkozóval szerződéses, alvállalkozói szerződéses jogviszonyba, aki súlyosan megsérti a munkavállalói jogokat, nem teljesíti a minimális munkavédelmi követelményeket.” (Partnerség, 3. cikkely)

„A Magyar Telekom a piaci versenyben elfoglalt előnyösebb helyzet elérése érdekében nem sérti meg a munkaügyi szabályokat és a minimális munkavédelmi követelményeket, és nem érvényesít olyan árat, amely a munkavállalói munkabéret és annak járulékait, valamint a munkavédelmi előírások megtartását (pl. szükséges technológia, munka- és védőeszközök) nem fedezi.” (Partnerség, 4. cikkely)

„A Magyar Telekom kiemelt figyelmet fordít munkatársai biztonságának magas színvonalára és arra, hogy a biztonságos munkavégzés és az egészséget nem károsító munkahelyi feltételei teljesüljenek.

Ezért a Magyar Telekom munkavédelmi szakembereket foglalkoztat, és külön szervezeti egység foglalkozik a munkavédelem és a foglalkozás-egészségügy kérdéseivel, a munkavédelmi stratégia és célrendszer kialakításával.” (Humánpolitika; Partnerség, 7. cikkely; Szociális Charta, 9. pont)





### 5.3. EMBERI JOGOK, ESÉLYEGYENLŐSÉG

A Magyar Telekom Csoport Szociális Chartája, valamint a mindenkor hatályos Esélyegyenlőségi terve rögzíti a vállalatcsoport általános emberi jogi alapelveit:  
[http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis\\_Charta.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf),  
[http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_Eselyegyenlosegi\\_Terv\\_2013\\_2015.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2013_2015.pdf)

A Magyar Telekom Csoportnál kiemelt cél a munkahelyi diszkriminációmentesség és az esélyegyenlőség biztosítása. A társaság a versenyszféra szereplői körében az elsők között, 2008 óta – a társaságnál működő munkavállalói érdekképviseletekkel közösen – Esélyegyenlőségi tervet fogad el a korábbiakban két-két, a hatályos Esélyegyenlőségi terv által hároméves időszakokra szólóan.

2013 során a Magyar Telekom Csoport által biztosított – a Megfelelőségi terület által működtetett – „Mondd el! – etikai vonal” panasztételi csatornán hét bejelentés érkezett a munkáltatónál tapasztalt diszkrimináció vagy az emberi jogok megsértése miatt. Egy bejelentést jelenleg is a Csoport megfeleléségi terület vizsgál. Három vizsgálat esetében a bejelentés megalapozottnak minősült, amivel kapcsolatosan a menedzsment meghozta a szükséges intézkedéseket a konkrét helyzet megoldására és a későbbi hasonló szituációk megelőzésére.

Az e téren – mint hatóságnál, ahol a munkavállalók közvetlen bejelentést is tehetnek – illetékes Egyenlő Bánásmód Hatóság 2013 során az egyenlő bánásmód foglalkoztatás körében történő megsértése miatt nem kezdeményezett eljárást a Magyar Telekom Nyrt.-vel szemben.

A 2013–2015. évi Esélyegyenlőségi tervben megjelölt munkavállalói célcsoportok helyze-

tének javítására 2013-ban az alábbiak szerint valósultak meg intézkedések a munkáltató kezdeményezésére:

**Megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossgal élő munkatársak** esélyegyenlőségének biztosítása érdekében (2010 óta) a Magyar Telekom által használt elektronikus toborzási felületen ([karrier.telekom.hu](http://karrier.telekom.hu)) a fogyatékossgal élők – önkéntes bevallás alapján – feltűnhetnek fogyatékossgukat, és az esetleges kiválasztási folyamat során ennek megfelelő segítséget is igényelhetnek.

A vállalat 2013-ban elnyerte a Fogyatékossg-barát Munkahely címet. A cím elnyeréséért beadott pályázatban tett vállalásoknak megfelelően a megváltozott munkaképességéről szóló tájékoztató is készült, magában foglalva a vonatkozó törvényi és vállalati szabályozásokat.

2013-ban is folytatódott az évek óta a Magyar Telekom munkatársai számára rendezett, személyes tapasztalatokon alapuló érzékenyítő programsorozat, a „Próbáld már...”. A gyakran külső civil szervezetek, alapítványok bevonásával megvalósított események célja az érzékenyítés, hogy a sérült emberek befogadását elősegítő attitűdváltozást elősegítsék. A programsorozat keretében a szeptemberi hétvégén megtartott Telekom Olimpián a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségétől a Civil Liciten vásárolt családi élményprogram valósult meg. Mindezek mellett – követve a korábbi évek hagyományait – több alkalommal került sor nagy sikerrel tematikus (Adventi programok, Adni jó! Sütiakció, Bárka Alapítvány és Fruit of care termékek) vásárookra a vállalat telephelyein. Ezeket – civil szervezetek és a média bevonásával – fogyatékossgal élő emberek által készített termékeket vásárolhattak a telekomos munkatársak, ezzel is támogatva a foglalkoztatásukat.

„A Magyar Telekom elismeri, hogy a munkabérhez való jog az egyik legalapvetőbb munkavállalói jog, és ennek érvényre juttatásához minden törvényes eszközt igénybe vesz oly módon, hogy a munkavállalókat megillető munkabért a jogszabályoknak megfelelő módon és időben kifizeti részükre.” (Humánpolitika; Partnerség, 6. cikkely; Szociális Charta, 6. pont)

A Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) Sokszinűségi HR-es munkacsoport tagjaként a Magyar Telekom kiállítóként és jelentős támogatóként is részt vállalt a HBLF-tagokkal közösen megrendezett Speciális állásbörzén. A HBLF által szintén támogatott kerekesszékes kosárlabda-bajnokságon támogatóként és csapattal is képviseltette magát a vállalat.

**A gyermekgondozási távolléten (gyes/gyed/ szülősi szabadság) levő munkatársak** helyzetének javítására 2013-ban is, a Kismamaprogram keretében támogattuk a huzamosabb távolléten lévőkkel való kapcsolattartást. Három Mamaszúrra, a szentendrei Skanzen Telekom Gyermeknapjának egész napos családi programjára, a Telekom Olimpiára és számos, az aktív munkavállalóknak meghirdet-

tett előadásra is kaptak meghívót a gyermeküket otthon nevelő kollégák.

A Magyar Telekom aktívan együttműködött a Munka Kisgyermekkel (MuKi) közép-magyarországi régióban működtetett projekttel.

A vállalat pályázat útján – a Fehér doboz projekt tervével – elnyerte a Családbarát Munkahely 2013 címet.

**A családok telekomosok** napközbeni és szünidei gyermekelhelyezési terheinek csökkentéséhez a Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önszegélyező Egyesület Családsegítési programja járul hozzá. Ennek keretében bölcsődei és óvodai ellátás, illetve szünidei táboroztatás választható.



**KISS KATALIN**  
HR kompetencia  
specialista

**A Magyar Telekom a HBLF\* a Sokszinűségért munkacsoportjának tagja**  
A HBLF a Sokszinűségért munkacsoportban hazai és nemzetközi kis-, közepes és nagyvállalatok, nonprofit szervezetek kapcsolata teremt lehetőséget szakmai tapasztalatcserére, jól működő projektek és programok megismerésére.

A Sokszinűségi munkacsoport önálló kezdeményezéseket is útnak indít. Ilyen többen között a 2008-ban elindított ROMASTER tehetséggondozó program, a több alkalommal is megvalósított Sokszinűségi fotópályázat, az évente megrendezett HBLF Kerekesszékes Kosárlabda Bajnokság, de a munkacsoport gondozásában született számos »Egylapos« kiadvány is. Mindezek az esélyegyenlőség-sokszinűség témáit dolgozzák fel gyakorlati szempontból.

A 2013-as év nagy projektje a Speciális állásbörze volt a Fogyatékos Emberek Világnapján, december 3-án. A Telekom saját állásbörzestanddal és az »Érzékenyítés« kerekasztal-beszélgetés fő támogatójaként vállalt szerepet a rendezvényen. Együttműködésünk a Sokszinűségi munkacsoport tagjaival kiváló lehetőség arra, hogy – felelős nagyvállalatként – részt vállaljunk tágabb környezetünk, kultúránk fejlesztésében.

\* A Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) a felelős vállalatirányítás iránt elkötelezett hazai és nemzetközi vállalkozásokat, vezető üzletembereket és elismert szakértőket tömörítő nonprofit szervezet. Ez a filozófia egyaránt szolgálja a vállalkozásokat, az egyén és a társadalom érdekeit, így elősegíti Magyarország társadalmi, gazdasági és környezeti fenntartható fejlődését a felnövekvő generációk számára.



„A munkavállalók munka- és pihenőidejének megtartása a munkavállalók alapvető jogát és egészségvédelmének részét képezi. A Magyar Telekom különös hangsúlyt helyez arra, hogy a pihenőidőt biztosítsa a dolgozóknak, kiadja nekik a törvényesen járó szabadságot, és a valóságnak megfelelően tartsa nyilván a munkaidő adatait.” (Partnerség, 5. cikkely; Szociális Charta, 7. pont)

Az atipikus foglalkoztatási formák egyre szélesebb alkalmazásával is támogatja vállalat, hogy a családok egyenlő eséllyel állhassanak helyt munkavállalóként és szülőként/nagyszülőként is. A 2012 óta havi rendszerességgel meghirdetett „Dolgozz otthonról!” felhívás nyomán legalább egyharmadával nőtt az adott napon távoli hozzáféréssel munkát végzők létszáma.

A Magyar Telekom a téma iránti elkötelezettségét az „Atipikus foglalkoztatási formák munkáltatói szemmel” című kerekasztal-beszélgetés megszervezésével is kinyilvánította.

2013-ban a már évek óta működtetett gyerekbarát irodák száma is gyarapodott: ötödikként a T-Systems székházában is nyílt ilyen létesítmény.

A családon belüli feladat- és tehervállalás elosztása kulcsfontosságú a munka-magánélet harmóniájának megteremtésében és a kisgyermeket nevelők sikeres visszatérésében. Ezt a gondolatot erősíti a 2010-ben életre hívott „Apa, kezdődik!” program, mely fókuszba helyezi az apaszerep fontosságát. 2013-ban is számos érzékenyítő program is ezt a célt szolgálta: így a „Családok vagyok

a Telekomnál” zárt Facebook-csoportjában meghirdetett „Apa, segíts!” fotópályázata, illetve a „Család és munkahely” sorozatban Dr. Csernus Imrénének a férfi és női szerepekről tartott előadása.

**A pályakezdekők és 50 év feletti munkavállalók** esélyegyenlőségének támogatásaként a jól kidolgozott gyakornoki program következő lépcsőjében számos pályakezdő fiatalnak kínál első munkahelyet a vállalatcsoport. A munkaerő-piaci érvényesülésben statisztikailag szintén hátrányokat szenvedő 45-50 év feletti munkavállalók szemléletformálására,



A magánéletben keletkező problémák, elakadásokat okozó kérdések megválaszolásában nyújt EAP- (employee assistance program) típusú támogatást a 2008 óta működő anonim belső vállalati segítői hálózat, az Abigél program. A kérdező e-mailben tarthat kapcsolatot a választ adó Abigéllal.

karrierkilátásaik javítására, a hatékony és harmonikus együttműködés fejlesztésére workshopon vehettek részt a különböző generációkhoz sorolható érdeklődő munkavállalók.

**A Magyar Telekom a vezető beosztású női munkavállalók** esélyegyenlőségének javítására az igényeiken is alapuló tréning-sorozattal támogatta őket. Ennek fókuszában a munka és a magánélet egyensúlyának megtalálása, speciális szerepek harmonikus megélése és az „én márka” erősítése volt. Az IBM Windows Opening kezdeményezésébe több telekomos női vezető is bekapcsolódott, részt vettek a rendezvényeken, melyek témája elsősorban a mentorálás volt. A nők karrierútjának biztonságosabbá tételét segítheti, ha már a pályaválasztást megelőzően is hiteles orientációt kapnak a műszaki pályák, az informatika, a reáلتudományok iránt érdeklődő lányok. Ebből a megfontolásból 2013-ban a Magyar Telekom aranyfokozatú támogatóként csatlakozott a Lányok Napja nemzetközi kezdeményezéshez. A Lányok Napja az Európai Unióban is ugyanezen a napon meghirdetett interaktív nyílt nap, amit egy-egy, vezető szerepet betöltő vállalatnál, cégnél vagy egyetemi laboratóriumban tölthetnek középiskolás lányok. A programok során megismerhetnek olyan nőket, akik már sikeres karriert futottak be a kutatásban, illetve mérnöki pályán.

A vállalatcsoport 2013-ban is részt vett az ugyancsak a HBLF által 2008-ban elindított ROMASTER tehetséggondozó program támogatásában. A program a roma származású, tehetséges középiskolai diákoknak nyújt segítséget abban, hogy a középiskola befejezése után felsőfokú műszaki, üzleti vagy jogi tanulmányokat folytassanak. A vállalat

által támogatott diák a program felsőoktatási szakaszában vett részt.

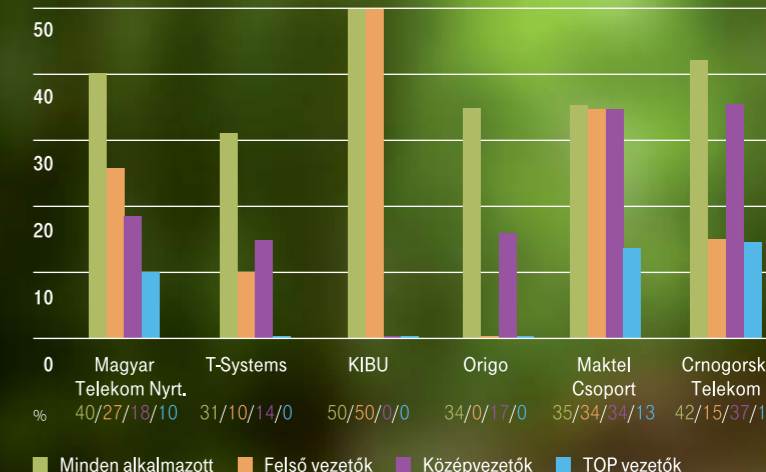
**Egyéb vállalati szintű díjak esélyegyenlőség, sokszínűség témában:**

Sokszínű TOP 10 Szervezet 2013, Munka - Magánélet - Kép Pályázat - II. helyezett



Pálmai Erika: Apa, fogjad rendesen, ne csak én vigyem - Facebook-fotópályázat

### NŐK ARÁNYA TAGVÁLLALATONKÉNT 2013-BAN



„A Magyar Telekom Csoport elismeri és tiszteli a nemzetek és társadalmak kulturális, szociális és jogi sokszínűségét, és elkötelezetten, folyamatosan védi a nemzetközileg érvényes emberi jogokat.” (Szociális Charta, 1. pont)



2013 folyamán távmunkás szerződéssel nem rendelkező kollégáink közül 1025-en éltek a lehetőséggel, és 5639 napon dolgoztak otthonról.

#### Dolgozz otthonról napok

2013-ban is folytatódott a „Dolgozz otthonról napok” kampány. Ennek keretében minden hónap utolsó péntekén a kollégáknak lehetőségük nyílt arra, hogy távmunka keretében otthonról dolgozzanak – néhány feltétel teljesítése mellett:

- távmunka végzésre alkalmas munkakör,
- IT-eszközök/hálózat/internet,
- távoli eléréshez szükséges alkalmazás,

- az adott napon ne legyen olyan feladata a kollégának, amihez személyes jelenlét kapcsolódik.

Minderről az intraneten, kommunikációs levélben kapott tájékoztatást valamennyi munkavállaló, minden hónapban emlékeztető levél szolgált a lehetőségről. 2013-tól már az áthelyezett munkanapokon is lehetőség nyílt a távmunkára.



A Magyar Telekomhoz hasonlóan a T-Systems Magyarország Zrt. is kapcsolatban van a Forrás Consulting Kft.-vel, akik megváltozott munkaképességű munkavállalók közvetítésével is foglalkoznak, illetve segítik beilleszkedésüket is. 2014 eleje óta alkalmazunk 1 fő kerekesszékes munkavállalót projektasszisztens munkakörben. Elvi megállapodást kötöttünk a ROMASTER Alapítvánnyal, akik roma fiatalok elhelyezkedésében segítenek.

A T-Systems irodaház biztosítja az akadálymentes közlekedést, több emeleten akadálymentes illemhelyiségek találhatóak, valamint mozgássérült parkoló a mélygarázsban. Jelenleg 195 fő 50 év feletti munkavállalót foglalkoztat a T-Systems: közülük 5 fő nyugdíj mellett dolgozik a vállalatnál.

A Crnogorski Telekom aktívan támogatja az esélyegyenlőséget, és alapvetően alkalmazza a munkaviszony minden egyes fázisában, a

következő szabályozások alapján: Toborzási és Kiválasztási Politika, Működési Kódex, Munkavállalói Kapcsolatok Politika stb.

Az idősök foglalkoztatását tekintve a Crnogorski Telekom már jelenleg is 14%-kal több 51-61 éves munkavállalót foglalkoztat.

A jelenlegi vagy jövőbeli munkavállalóktól sem a vállalat, sem a helyi jogszabályok nem követelnek meg semmilyen hivatalos igazolást esetleges csökkent munkaképességükről.

A montenegrói 2013-as legjobb munkahelyeket feltáró benchmarkfelmérésen a Crnogorski Telekom két díjat nyert:

- Legjobb Munkahely – 1. hely (összesítésben legjobb eredmény)
- Különdíj: Fair Play Díj a munkavállalók és a munkáltató közötti kapcsolatért

A felmérés által mért szempontok egyike volt az esélyegyenlőség.



A CT példamutató magatartásával jelentős mértékben járult hozzá az esélyegyenlőség mint gyakorlat bevezetéséhez a környezetében.

A Makedonski Telekomnál hangsúlyt helyeznek a toborzás során a női kvóta betartására. Vezetői körben ez körülbelül 30%. Esélyegyenlőséget biztosító vállalként a Makedonski Telekom nem alkalmaz nemzeti, vallási, nemi stb. megkülönböztetést.

#### Gyermekmunka

Szociálisan felelős vállalként a gyermekmunka felszámolása mellett köteleztük el magunkat.

2010-től rendszeresen nyomon követjük a 18 év alatti alkalmazottak létszámát. Adatbázisunk szerint a Magyar Telekom Nyrt. 2013-ban nem foglalkoztatott 18 év alatti munkavállalót.

#### Kényszermunka és kötelező munkavégzés

A Magyar Telekom Csoport tagvállalatai által követett munkaügyi gyakorlat megfelel a nemzetközi egyezményekben a kényszer- és kötelező munka ellen hozott alapelveknek. A Magyar Telekom Csoport tagvállalatai kötelezően betartják az egyes országoknak a kényszermunka tilalmára vonatkozó jogszabályait és egyéb rendelkezéseit. A Magyar Telekom Csoport tagvállalatai a munkavállalók személyes iratait – az egyes országok adatvédelmi jogszabályaiban előírtaknak megfelelően – csak a munkaviszonnyal, illetve a juttatások megállapításával kapcsolatban kezelik, a szükséges és megengedett mértékben és ideig. A Magyar Telekom Csoport tagvállalataival szemben a kényszermunkára vonatkozóan az illetékes hatóságoknál 2013-ban sem történt bejelentés, ilyen irányú eljárás, vizsgálat nem indult a vállalattal szemben.

#### Egyesületi jog és kollektív szerződés

A Magyar Telekom Csoport Szociális Chartájában ismerte el a szervezkedési szabadsághoz és a kollektív szerződéshez való alapvető jogot. A Magyar Telekom a nyíltságon és bizalmon alapuló konstruktív párbeszédre és együttműködésre törekszik a munkavállalói érdekképviseletekkel. A Szociális Charta, illetve a Magyar Telekom vezetésének a munkavállalói érdekképviseletekkel hosszú évek alatt kialakított kapcsolata a garancia ezen jogok tiszteletben tartására. A vállalatcsoport magyarországi alkalmazottainak összességében mintegy 97,5%-a, macedóniai alkalmazottainak 90%-a, montenegrói alkalmazottainak 100%-a dolgozik saját munkáltatóra kiterjedő kollektív szerződés hatálya alatt. Macedóniában emellett minden alkalmazott egy, a magánszektorra vonatkozó általános kollektív szerződés hatálya alá tartozik, így ezen munkavállalókat is figyelembe véve a macedóniai alkalmazottak 100%-a dolgozik kollektív szerződés hatálya alatt.



A montenegrói 2013-as legjobb munkahelyeket feltáró benchmarkfelmérésen a Crnogorski Telekom két díjat nyert:

- Legjobb Munkahely – 1. hely (összesítésben legjobb eredmény)
- Különdíj: Fair Play Díj a munkavállalók és a munkáltató közötti kapcsolatért

„A Magyar Telekom Csoport elkötelezett a kizsákmányoló gyermekmunka eltörlése iránt, és garantálja, hogy a munkaviszony létesítéséhez szükséges minimális életkort betartja a Magyar Telekom Csoporton belül az egyes országok jogszabályainak megfelelően.” (Szociális Charta, 4. pont)

„A Magyar Telekom határozottan elzárkózik a feketefoglalkoztatás minden formájától.” (Partnerség, 1. cikkely)  
 „A Magyar Telekom Csoport hangsúlyozottan kijelenti, hogy határozottan ellenez mindenfajta kényszermunkát.” (Szociális Charta, 3. pont)





„A Magyar Telekom vállalja, hogy a szakszervezeti jogok érvényesülését mindenképpen elősegíti, nem akadályozza munkavállalói szervezetek megalakulását és működését. A Magyar Telekom vállalja, hogy a munkáltatónál felmerülő munkaügyi kérdések rendezésére a tárgyalásos megoldást keresi, és csak annak eredménytelensége esetén él jogkövetkezményekkel.” (Partnerség, 10. cikkely; Szociális Charta, 2. pont)

#### 5.4. VÁLTOZÁSOK MENEDZSELÉSE

##### Érdekképviselések

A Magyar Telekomnál az érdek-képviselési kapcsolattartásnak nagy múltja van. Az érdek-képviseléseket partnernek tekintjük a vállalat működésében. A Magyar Telekomnál jelenleg két képvisellel rendelkező szakszervezet és üzemi tanács működik, a kapcsolattartás két-szintű. A vállalat egészét érintő, az érdek-képviselési joggyakorlás keretébe tartozó központi kérdéseket a Központi Üzemi Tanács, illetve a szakszervezetek elnöksége által delegált képviselőkkel vitatjuk meg, vagy összevont konzultáció keretében (Érdekegyeztető Tanács), vagy a megvitatandó kérdés jellegétől függően külön-külön. A központi szintű kommunikációra jellemző mind a szóbeli (tárgyalási), mind az írásbeli forma. Az érdek-képviselésekkel történő központi kapcsolattartás a HR-vezérigazgató-helyettes, illetve a HR-menedzsment-igazgató felelőssége és hatásköre. Az egy-egy irányítási területet érintő érdek-képviselési kérdések helyi szinten is megvitatásra kerülnek a szakszervezetek, illetve a helyi üzemi tanács képviselőivel. A helyi szintű érdek-képviselési kapcsolattartásért az irányítási terület HR-partner vezetői felelősek.

A Magyar Telekomnál az érdek-képviselésekkel történő kapcsolattartás – azaz tárgyalás vagy írásbeli kommunikáció – kizárólag a HR-terület joga és felelőssége. Egyrészt ezzel tudjuk biztosítani, hogy a joggyakorlás során maradéktalanul betartásra kerüljenek a munka törvénykönyvének és az érdek-képviselési megállapodásoknak az előírásai. Másrészt ezzel tudjuk az üzleti területeket mentesíteni az érdek-képviselések kezelésével járó nehézségektől. Természetesen szükség esetén az

üzleti területek felelős vezetői is aktív résztvevői a folyamatnak, de a HR-terület koordinálása mellett.

##### Szervezetátalakítás

A szervezeti átalakítással járó, illetőleg a munkavállalók nagyobb csoportját érintő változásról szóló lényeges döntés tervezetét a szakszervezetekkel és az üzemi tanáccsal (Központi Üzemi Tanáccsal) véleményeztetni kell. A véleményezésre szervezetátalakítás esetén 7 nap, egyéb esetben 15 nap áll az érdek-képviselések rendelkezésére. A 15 napon belül az intézkedést végrehajtani nem lehet. A szervezeti változásokról szóló döntés tervezetét a szakszervezetekkel és az üzemi tanáccsal (Központi Üzemi Tanáccsal) az érintett munkavállalói létszámtól függetlenül minden esetben véleményeztetni kell.

Amennyiben a szervezeti működésben bekövetkezett jelentős változás nem érinti a munkavállalók munkaszerződésének elemeit (munkakör, munkavégzési hely stb.), úgy a változásról szóló munkavállalói értesítés kiküldése az általános együttműködési kötelezettségből ered, de konkrét határidőt sem a munka törvénykönyve, sem a kollektív szerződés nem tartalmaz. A változások időpontja előtt az egyéni munkavállalói értesítések is átadásra kerülnek.

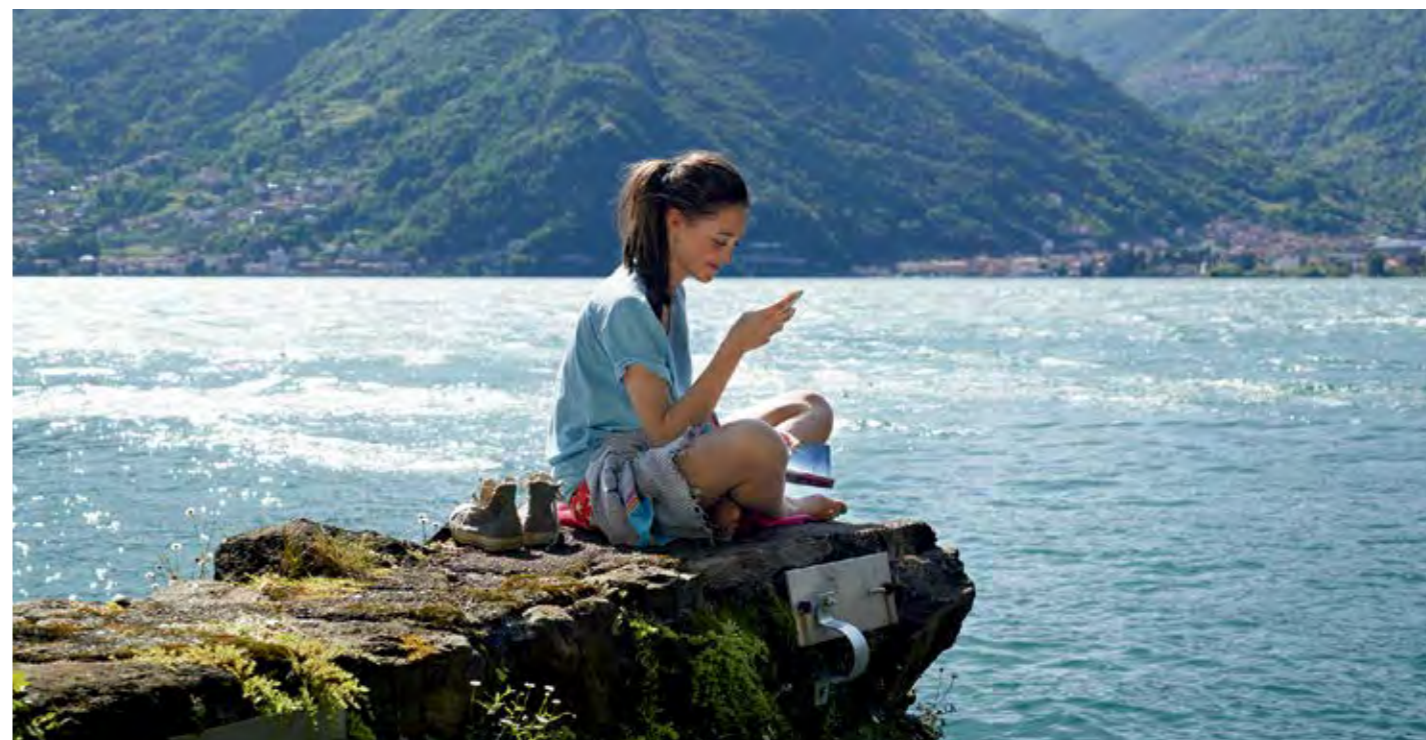
A külföldi tagvállalatoknál az adott ország jogszabályainak megfelelően történik meg mind az érdek-képviselések, mind a munkavállalók tájékoztatása.

##### A 2013. évi érdek-képviselési tárgyalások eredményei – ÉT-megállapodás, a kollektív szerződés módosítása

A Magyar Telekom 2012 szeptemberében megállapodott a munkavállalói érdekkép-

viseletekkel az Nyrt. 2013-ra vonatkozó bér- és létszámkérdéseiről. Az ÉT-vel (Érdekegyeztető Tanács) kötött megállapodás értelmében a társaság 2013-ra összesen 500 munkavállaló elbocsátását tervezte az anyavállalattól. A többségük 2012 végével távozott. A csoportos létszámcsökkentés során a gondoskodó elbocsátás korábbi években alkalmazott elemeinek megtartásával jár el a társaság. Az érintett munkavállalók jogosultak a munka törvénykönyve szerinti végkielégítésre és felmondási (felmentési) időre. A kollektív szerződés szerinti többlet-végkielégítés abban az esetben jár, amennyiben a munkaviszony közös megegyezéssel szűnik meg, vagy a munkavállalók a rendelkezési állományba helyezést választják. Az érintettek újra-elhelyezkedését az évek óta jól működő Esély program keretében belül aktív álláskereséssel, munkaerő-piaci tréninggel és átképzésekkel támogatja a társaság. Az érintettek megtarthatják SIM kártyájukat, és a felmentési idő alatt, de legfeljebb három hónapig a munkavállalóknak biztosított díjcsomagot is használhatják.

A társaság 2013-ban 4%-os általános bérfeljesztést hajtott végre 2013. április 1-jei hatállyal. A halasztott kezdetű nyugdíjbiztosításhoz adott munkáltatói hozzájárulás mértéke 2013. január 1-jétől 4%-ról 3%-ra csökkent, a hozzájárulás alapja változatlan maradt. 2013. január 1-jétől egységes dolgozói élet-, baleset- és betegségbiztosítási rendszer került bevezetésre, ezzel egyidejűleg a vezetőknek nyújtott kiegészítő biztosítás (Egzisztencia) megszűnt. 2013. január 1-jétől csökkent a Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önszegélyező Egylet részére nyújtott munkáltatói támogatás összege, a szolgáltatások jelenlegi körét és színvonalát megőrizve. A béren kívüli juttatási rendszer többi eleme nagyrészt változatlan maradt.



A kollektív szerződés 2013. január 1-jei módosítása az ÉT-megállapodással egyidejűleg került aláírásra. A bérpótlékoknak a munka törvénykönyvében meghatározottnál magasabb mértéke további egy évre, 2013. december 31-ig fennmaradt. Ez az éjszakai munka esetén járó műszakpótlék, valamint a munkanapon teljesített rendkívüli munkavégzés pótlékának magasabb mértékét, továbbá a megszakítás nélküli munkarendben biztosított folytonos pótlékot foglalja magában. 2013.

június 30-ig hatályban maradt a végkielégítés és a felmentési bér alapjául szolgáló keresetre vonatkozó kedvezőbb számítási szabály is.

##### Az Esély program folytatódik

Az Esély program folytatódott 2013-ban is. A társaságunktól csoportos létszámcsökkentés keretében távozó munkatársaink újraelhelyezkedését 2013-ban is támogattuk az Esély program keretében. A program révén a létszámcsökkentésben érintett munkatársak

a programba történő regisztrációt követően több szolgáltatást is igénybe vehetnek az újraelhelyezkedés támogatása érdekében. A program szolgáltatásai közt szerepel például a kétnapos, csoportos munkaerő-piaci tréning, az aktív álláskeresés támogatása, a munkaerő-piaci elvárásoknak megfelelő képzések és átképzések anyagi támogatása, a személyes pszichológiai és munkajogi tanácsadás, valamint a résztvevők utógondozása, elhelyezkedésük nyomán követése is.



A program résztvevőinek összeállított információs csomag (Esély csomag) célja, hogy a kellő tájékoztatással is lehetőséget adjon a távozóknak a sikeres váltásra, megkönnyítse a továbblépést és a legmegfelelőbb új munkahely megtalálását.

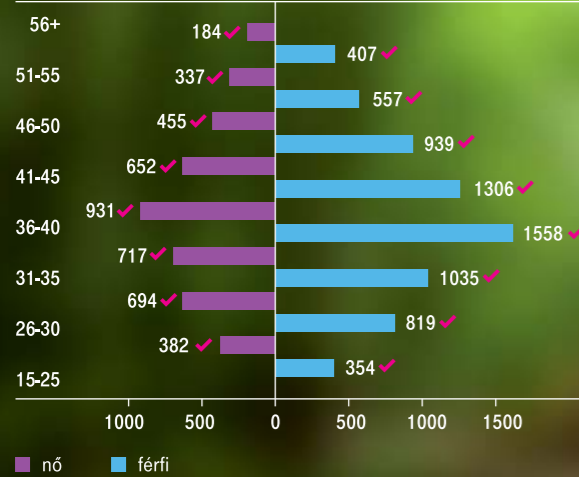
#### FLUKTUÁCIÓ A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL<sup>(33)</sup>

	2009 (Nyrt./csoport)	2010 (Nyrt./csoport)	2011 (Nyrt./csoport)	2012 (Nyrt./csoport)	2013 (Nyrt./csoport)
Teljes fluktuáció	12,1%/10,2%	10,0%/8,9%	9,3% ✓/9,5% ✓	10,6% ✓/8,0% ✓	13,4% ✓/13,5% ✓
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	1,5%/2,2%	1,5%/1,6%	2,1% ✓/2,8% ✓	3,7% ✓/3,8% ✓	3,9% ✓/3,4% ✓

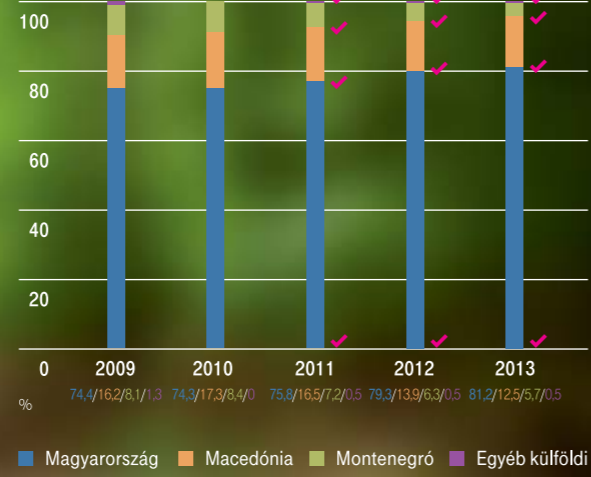
(33) Életkor és egyéb tényezők szerinti bontásban nem áll rendelkezésre adat. A kilépések száma a 2012-es adat kivételével az előző évi zárólétszámhoz viszonyított, 2012-ben a kölcsönzötti behozatal miatt az éves átlagos állományi létszámmal kalkulálunk. Ez a változtatás az adatok összehasonlíthatóságát nem befolyásolja

## 5.5. HUMÁNERŐFORRÁS- MÉRŐSZÁMOK

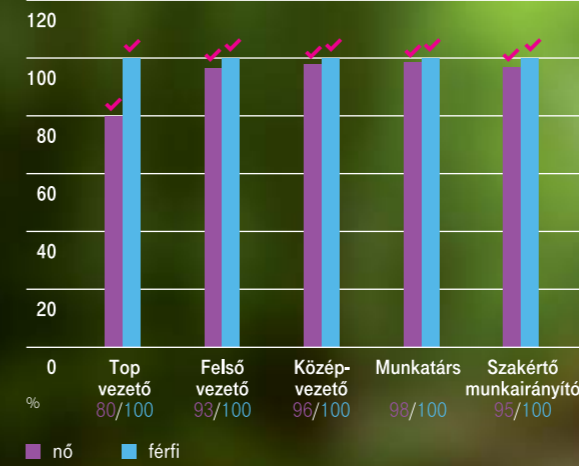
### MAGYAR TELEKOM CSOPORT-KORFA, 2013. DECEMBER 31.



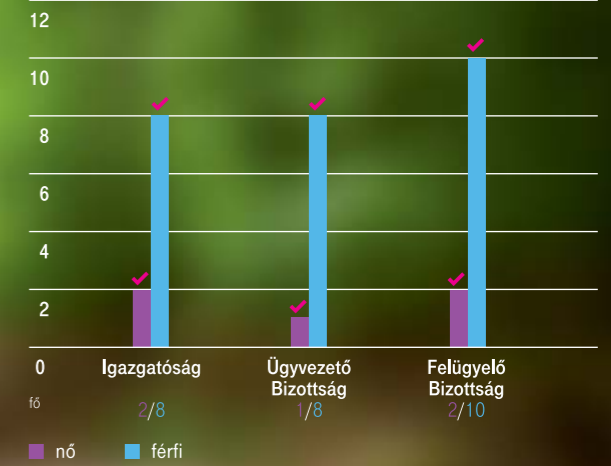
### FOGLALKOZTATOTTAK RÉGIÓNKÉNTI MEGOSZLÁSA



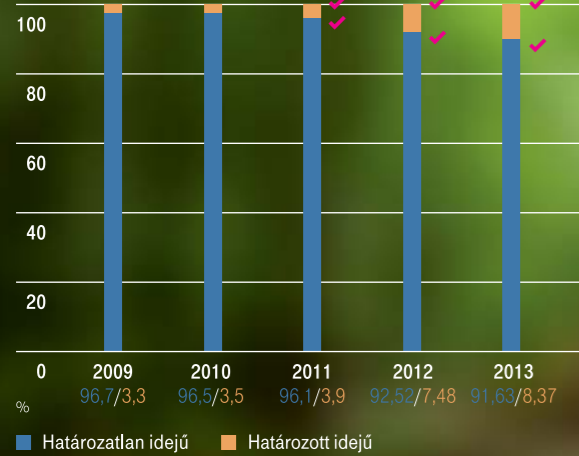
### ALAPFIZETÉSEK EGYMÁSHOZ VISZONYÍTOTT ARÁNYA BEOSZTÁSI KATEGÓRIÁK ÉS NEMEK SZERINT, MAGYAR TELEKOM NYRT. 2013



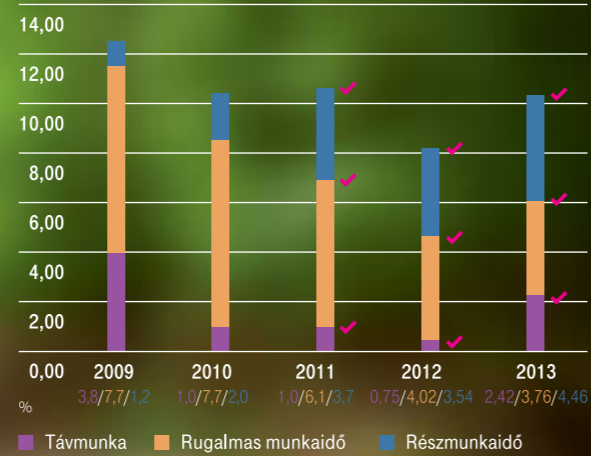
### A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK NEMEK SZERINTI MEGOSZLÁSA 2013-BAN



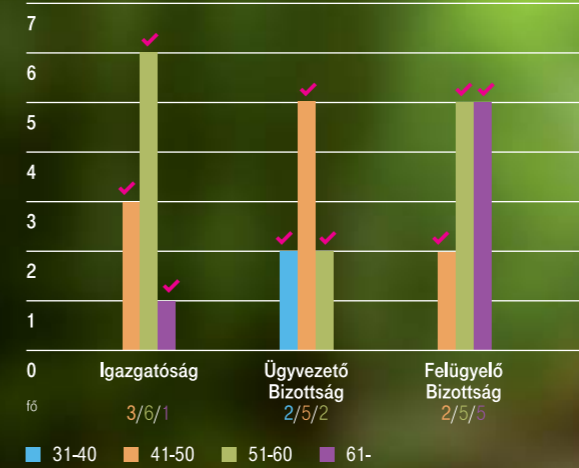
### A HATÁROZOTT ÉS HATÁROZATLAN IDEJŰ MUNKAVISZONY ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL



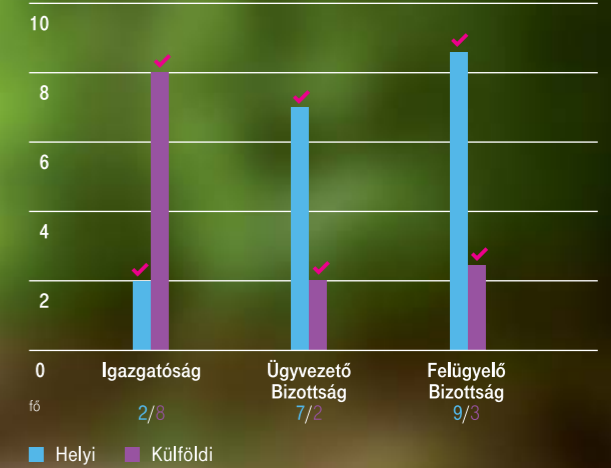
### ATIPIKUS FOGLALKOZTATÁSI FORMÁK A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL A DOLGOZÓK ÖSSZLÉTSZÁMÁNAK ARÁNYÁBAN



### A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK ÉLETKOR SZERINTI MEGOSZLÁSA 2013-BAN



### A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK SZÁRMAZÁSI HELY SZERINTI MEGOSZLÁSA 2013-BAN





## 5.6. MUNKATÁRSOK BEVONÁSA



A fenntarthatósággal kapcsolatos aktivitások, képzések, kommunikáció természetes részei a vállalati életnek. A fenntarthatósági témákkal kapcsolatos tudásátadás egyik rendszeres és kötetlen formája a hello holnap! klub, amely 2013 tavaszán indult.

A klub havonta egyszer jelentkezik, mindig más témával. A rendezvény helyszíne a Telekom-székház, de az előadás, beszélgetés minden munkatárs számára elérhető online közvetítéssel keresztül.

2013 márciusában, az első klubelőadáson Müller Péter volt a vendég, aki az életstratégiákról mesélt, beszélgetőpartnere Koncz Péter, Vállalati stratégia igazgató volt.

Áprilisban Szabó Gyula, az Ökoszolgálat vezetője tartott előadást a fenntartható otthon megvalósítási lehetőségeiről; ehhez a megközelítéshez csatlakozott Pukler Gábor, Innovációs és üzletfejlesztési igazgató, aki a digitális otthon megoldásait ismertette. A soron következő klubban a virtuális és valós terek kerültek terítékre Finta Sándor, Budapest főépítésze és Matits István, social media menedzser közreműködésével. A nyári hónapokban a klub is pihen, így szeptemberben indult újra a közösségi élet, akkor Csányi Vilmos a közösségek természetéről tartott előadást. 2013-ban a sort Tari Annamária, klinikai szakpszichológus zárta, aki arról beszélgetett a rekordszámú megjelent munkatársakkal, hogy milyen veszélyeket jelenthet a túlzott internethasználat a gyerekekre.

A vállalat évek óta nagy hangsúlyt fektet az újonnan érkező munkatársak fenntarthatósági tudatformálására és oktatására. Ennek részeként az új munkatársak orientációs programjának a fenntarthatósági ismeretek is részét képezik.

2008 óta minden évben, így 2013-ban is csatlakozott a vállalat a Föld Órája kezdeményezéshez. Az ügyfeleknek szóló akciók (üzletelőkésztetés, környezetbarát mobilkészülékek kedvezményes árusítása) mellett a munkatársak SMS-ben kaptak emlékeztetőt az esemény kezdetekor, hogy 60 percre kapcsolják le otthonaikban a nélkülözhető elektromos készülékeket.



hello holnap! klub



A Vivicitát szervező Budapest Sport Iroda a Magyar Vöröskereszt Budapest fővárosi szervezetével közösen futócipő- és sportruha-gyűjtést szervezett a 28. Telekom Vivicitá Városvédő Futás alkalmából. Az akció mindenkit, így a vállalat munkatársait is megszólította: az otthon feleslegessé vált futóruházatot vagy sportcipőt azoknak adományozhatták, akik futnának, sportolnának, de nincs hozzá megfelelő felszerelésük. A munkatársak a budapesti Vivicitá helyszínére, a Margitszigetre vihették használt sportfelszereléseiket. Az adományokat a Vöröskereszt az észak-pesti régióban élő rászorulóknak juttatta el.

Felelős és fenntartható munkaadóként a vállalat hosszú ideje nagy hangsúlyt fektet munkavállalói egészségének megőrzésére. Ennek jegyében került megrendezésre május 6. és 10. között első alkalommal az EgészségHét. Egy héti figyelem középpontjában a fizikai, a mentális és a lelki egészség állt. A rendezvény célja kettős volt: a munkatársak tájékoztatást kaptak a vállalati egészségügyi kapcsolatos szolgáltatásairól, és tudatosították bennük, hogy mindenki maga felelős az egészségéért.

A vállalat munkatársai számos szűrésen vehettek részt, többek között PSA-, HPV-, ultrahangos emlőszűrésen és retinafotózáson. Megmérhették a stressz-szintjüket, előadásokat hallgathattak meg mindennapi függőségeinkről, szülő-gyermek témában, valamint együtt sportolhattak Kropkó Péter, többszörös IronMan-bajnokkal és a vállalat frissen megválasztott futónagykövetivel.

A vállalaton belül évek óta működik az Akadémiai napok, illetve a Munkatársi akadémia elnevezésű rendezvénysorozat. Az Akadémiai napok során külsős szakértők tartanak előadást előre meghatározott témában, a Munkatársi akadémia – nevéből adódóan – egy-egy terület telekomos szakértője teszi ugyanezt.

2013-ban az Akadémiai napokon a munkatársak előadást hallgathattak meg a szoftverfejlesztésről, az online üzletágépítés kulisszatitkairól, az atipikus foglalkoztatási formákról, social businessről és digital future-ről, valamint a startupok világáról. A Munkatársi akadémia előadások hangzottak el többek között a Telekom Video on Demand szolgáltatásáról, telekomos sportkörökről és a vállalati önkéntességről.



**ÁBRAHÁM RITA**  
Fenntarthatósági  
menedzser

### hello holnap!-pontgyűjtés – Ábrahám Rita

A munkatársak körében köztudott, hogy a vállalat évek óta élen jár fenntarthatóság terén, kezdeményezőit, erőfeszítőit díjak, elismerések övezik, ami részben az ő hozzáállásuknak köszönhető.

Az örömben lehet osztozni, de díjat nehéz megosztani, és mi mindenképpen szeretünk volna személyre szabott visszajelzést, jutalmat adni, emellett folytatni szeretnénk volna a munkatársak edukációját is.

2013 márciusában indítottuk útjára a hello holnap!-pontgyűjtést. Kezdeményezésünk lényege, hogy a fenntarthatósággal kapcsolatos aktivitásokon való részvételt hello holnap!-ponttal jutalmazzuk, és egy év elteltével a három legtöbb pontot gyűjtő munkatársat díjazzuk. Pont jár vállalati önkéntes munkáért – legyen az MobilSuli vagy Digitális Híd –; TeleBike- és Telekocsi-használatért; ha részt vesz a munkatárs hello holnap! klubban, Fenntarthatósági Napon, fenntarthatósági témával kapcsolatos képzésen; vagy ha indul a Vivicitán vagy a Telekom Olimpián.

Az évente egyszer esedékes fenntarthatósági munkatársi felmérésben megkérdeztük a kollégákat, a pontgyűjtés során milyen nyereségnek örülnének a leginkább. A legtöbb szavazatot a kerékpár kapta. A TeleBike létesítése során jó munkakapcsolat alakult ki a Telekom és a Csepel Kerékpárgyártó munkatársai között, így adódott, hogy az ő együttműködésükkel szerezzük be a három díjazott nyereseményt. Egy év alatt 2624 munkatárs gyűjtött legalább egy pontot. A pontgyűjtés egyértelműen sikeres, a munkatársak szeretik, magukénak érzik, és javaslataikkal segítik a munkánkat.



TeleBike

A TeleBike Magyarországon egyedülálló szolgáltatásként ingyenes kerékpárkölcsonzést tesz lehetővé a budapesti munkatársak számára, akik négy telephely között tudják használni a szolgáltatást az egészség és a környezetvédelem jegyében. A közösségi kerékpárkölcsonzó rendszer használatára az első évben több mint 1100 munkatárs regisztrált, és közel 6000-szer kölcsönöztek ki bicikliket.

Telekomos munkatársakból álló váltó is rajthoz állt az Ultrabalaton futóversenyen, hogy a Mosoly Alapítvány által felkarolt beteg gyermekeket támogassa. A résztvevők futva vagy kerékpáron tehetik meg a 5,4 kilométeres Mosoly váltót. A sportversenyen induló résztvevők felajánlásaiból összegyűlt összeget az alapítvány a súlyosan beteg gyermekek gyógyítására fordította. A Mosoly Alapítvány által felkarolt gyerekek és az alapítvány támogatói a váltó tagjaként, 45 rövidebb szakaszban, két nap alatt teljesítették a 212 kilométeres Balaton-kört. A sporteseményen részt vett

gyerekek az első éjszakát a balatonkenesei Telekom Hotelben töltötték a vállalat támogatásának köszönhetően.

A Magyar Telekomhoz kapcsolódó legnagyobb önkéntes program a Mobilsuli. A kezdeményezés célja, hogy eljuttassa a gyerekekhez a biztonságos mobil- és internethasználathoz szükséges alapvető tudást. Az általános iskolák meghívására a Mobilsuli önkéntesei egy-egy iskolai óra során mesélnek a gyerekeknek mindarról, amit e témában tudniuk szükséges.



A Mobilsuli sikerét jól jelzi, hogy csupán néhány év alatt a program több száz iskolába, tízezernél is több gyerekhez jutott el, száznál is több telekomos önkéntes csatlakozásával. A szakmai elismerés sem maradt el: 2013-ban a kezdeményezés elnyerte az Önkéntes Központ Alapítvány Az Év Vállalati Önkéntes Programja díját.

A Mobilsuli 2010-ben indult, néhány lelkes Magyar Telekom-munkatárs kezdeményezésével. A mára már egyesületi háttérrel működő program vezetői célul tűzték ki, hogy a lehető legtöbb általános iskolába eljutva tájékoztassák a gyerekeket arról, milyen veszélyeket rejthet a mobil- és internethasználat, hogyan tudják ezeket elkerülni, és milyen módon lehet

biztonságosan, másokra is odafigyelve használni akár a mobiltelefont, akár az internetet.

A Mobilsuli mellett egyéb önkéntes programok szervezésével is hozzájárult a vállalat a munkatársak érzékenyítéséhez. 2013-ban a csapatépítések 8%-a karitatív elemeket is tartalmazott.



Mobilsuli



2013-ban 15 önkéntes program ✓ szervezésére került sor, ezen alkalmakkor összesen 662 munkatárs ✓ 5204 munkaórában ✓ végzett önkéntes munkát, amivel 29,4 millió forint ✓ elvi önkéntes hozzájárulást nyújtott a társadalomnak.

A júniusi árvíz során közel 200 munkatárs vett részt a Budapestet és környékét érintő árvíz okozta károk megelőzésében. Az árvízhelyzetet kezelő kormányzati szervekkel egyeztetve csapatok dolgoztak Leányfalun, Szigetszentmiklóson, a budapesti Dagály strandon és az óbudai Tímár utcánál, valamint munkatársak segítettek adománykártyák kiszállításával a Máltai Szeretetszolgálatnak.



Önkéntesek a Dagály strandnál



Az Adni jó! Sütiakcióban a Magyar Telekom és a Fenntarthatósági Média Klub tagjainak munkatársai saját készítésű süteményeikért a szintén munkatársakból álló vásárlók adományt ajánlanak fel, az eladásból származó bevételt karitatív célokra fordítja a vállalat. A munkatársak adományyaiból 2013-ban 850 600 forint gyűlt össze, amit a vállalat hárommillió forinttal egészített ki.

A Magyar Telekom mindig kiemelt figyelmet fordított a fogyatékossgal élőkre. A vállalat a munkatársak érzékenyítésére programot szervezett, melynek célja az volt, hogy nyitottabbak legyenek, és jobban megismerjék a fogyatékossgal élők szükségleteit, a feléjük irányuló ügyfélszolgálat mikéntjét. 2013. december 3-án, a Fogyatékossgal élők Világnapja alkalmából a Magyar Telekom munkatársai részt vehettek egy négyórás, interaktív előadásorozaton, ahol meghívott szakértők mondták el, mire kell figyelni gyengélátó, siket, mozgássérült vagy értelmi fogyatékossgal élő ügyfelek személyes kiszolgálása során. Ennek a jegyében született az immár harmadik éve megrendezett Adni jó! Sütiakció is: az eredményeként beérkező adományokat az Összefogás az Egyenlő Esélyekért Nonprofit Kft. munkájának támogatására ajánlotta fel a vállalat.

A vállalati programok és kezdeményezések eredményeként a munkatársak fenntarthatósági ügyekben való tájékozottsága jelentősen meghaladja a magyar lakosságét. Míg 2013-ban a lakossági felmérés keretében megkérdezettek 18,6%-a ismerte a fenntarthatóság definícióját, addig a munkatársaknál ez az arány 74,3% volt. Mindezen túl a munkatársak 61%-a gondolja úgy, hogy a Magyar Telekom élen jár a fenntartható fejlődés terén (ez az arány 2010-ben 29% volt), míg a lakosság körében ez az arány 6,6%.



Adni jó! Sütiakció





6.

# BEFEKTETŐI KAPCSOLATOK

A Magyar Telekom a honlapján is nagy hangsúlyt helyez az érdeklődők információigényének kielégítésére. A „Befektetőknek” menüpont alatt az érdeklődők naprakész információkat találnak a társaság stratégiájáról, pénzügyi helyzetéről, a közgyűlésekről, osztalékfizetéséről, emellett nyomon követhetik a Magyar Telekom-részvények aktuális árfolyamát, és megtalálják minden információt ahhoz is, hogy felvehessék a kapcsolatot a társasággal. A Befektetői kapcsolatok terület e-mail címe és telefonszáma a honlapon elérhető, az e-mail címre érkező kérdésekre a terület munkatársai 24 órán belül válaszolnak.



A befektetői kapcsolattartásnak legfontosabb eszköze a személyes találkozó. A személyes találkozásnak két módja van: az érdeklődő befektető és/vagy elemző vagy személyesen látogat Budapestre, ahol igény szerint találkozhat a vállalat felső vezetésével és/vagy a Befektetői kapcsolatok osztály munkatársaival, vagy akkor él ezzel a lehetőséggel, amikor a Magyar Telekom képviselői utaznak egy roadshow vagy konferencia keretein belül külföldre. A Magyar Telekom felső vezetése és a Befektetői kapcsolatok osztály munkatársai évente nagyszabású roadshow-kon és konferenciákon a pénzügyi világ főbb központjaiban, ahol az alapkezelők és elemzők jelentős többsége tevékenykedik. Éves szinten körülbelül 150–200 közötti befektetői és elemzői találkozóra kerül sor.



A befektetők igényeit a társaság ezen kívül éves rendszerességgel, kérdőíves módszerrel is felméri. Az úgynevezett perception study elkészítésével egy erre szakosodott, független céget bízunk meg, amely egy részletesen kidolgozott kérdéslista segítségével, reprezentatív mintavétel alapján méri fel a befektetők

véleményét, igényeit és elvárásait. A tanulmány eredményeiről a Befektetői kapcsolatok terület készít összefoglaló prezentációt, melyet az Ügyvezető Bizottság ülésén ismertetnek.

A Magyar Telekom továbbra is célpontja felelős befektetői értékeléseknek. Felelős befektetőknek az olyan befektetőket nevezzük, akik klasszikus pénzügyi és kockázati elemzések mellett figyelembe veszik a vállalatok környezeti és társadalmi teljesítményét is.

A Carbon Disclosure Projectben (CDP) 2013-ban is részt vett a Magyar Telekom. A világméretű kezdeményezés keretében a legnagyobb vállalatok klímavédelmi megközelítésükről, kapcsolódó kockázataikról, lehetőségeikről és CO<sub>2</sub>-kibocsátásukról számolnak be a legnagyobb befektetőknek (jelenleg 92 000 milliárd dollárnyi eszközérték).

Ezen felül a Sustainalytics és a GS SUSTAIN felelős befektetési tanácsadó szervezetek is vizsgálták a Magyar Telekom Csoport 2013-as fenntarthatósági teljesítményét.

Az Oekom Research felelős befektetői értékelő vizsgálata alapján Prime minősítésű, vagyis befektetésre ajánlott a Magyar Telekom.

2013-ban a Magyar Telekom ismét bekerült a Bécsi Értéktőzsde által indított CEERIUS- (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) indexbe, a közép- és kelet-európai régió fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő vállalatai közé.



## 7.

## EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

7.1. Szakmai együttműködések

121

7.2. Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések

121

## 7.1. SZAKMAI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK



A Magyar Telekom a hazai távközlési piac meghatározó szereplőjeként tudatosan alakítja a távközlési iparághoz szorosan illeszkedő területekkel, szabványosítási szervezetekkel, innovációs szervezetekkel és a felsőoktatással való kapcsolatrendszerét.

Aktív tagjai vagyunk a Mobilitás és Multimédia Klaszternek, mely a magyarországi mobil- és multimédiás technológiák szereplőinek és a hazai kutatás-fejlesztés kapacitásainak összefogására, valamint – e kapacitásra alapozva – hazai találmányok (világ)piaci bevezetésére jött létre 2007-ben. Napjainkra az MMKlaszter Magyarország egyik legjelentősebb összefogásává nőtte ki magát, tagjai között telekommunikációs és informatikai nagyvállalatok, infokommunikációs innovációra fókuszáló kis- és középvállalkozások, valamint kutatóközpontokat fenntartó egyetemi partnerek találhatók.

A hazai tudományos szervezetek közül aktívan részt veszünk a HTE, a MISZ (Magyar Innovációs Szövetség) és az IVSZ (Informatikai Vállalkozások Szövetsége) munkájában.

A felsőoktatási intézményekkel fenntartott kapcsolataink sokszínűek. K+F-együttműködések mellett a hallgatók gyakorlatorientált képzését eszközök adományozása mellett esettanulmányok bemutatásával, előadássorozatok és helyszíni látogatások szervezésével támogatjuk. Szoros szakmai kapcsolatot ápolunk a Mobil Innovációs Központtal, rendszeresen részt veszünk, illetve előadásokat tartunk szakmai konferenciáinkon.

Az utóbbi években előtérbe került a DT vállalatai közötti nemzetközi együttműködés is a csoporton belüli szinergialehetőségek kiaknázására. E téren kiemelten foglalkozunk

a fejlesztési eredmények magyar piacra adaptálásával, a termékbevezetési tapasztalatok megosztásával, valamint a szállítói kapcsolatok és beszerzések összehangolásával, amennyiben azok üzleti szempontból indokoltak. A rendszeresen megtartott doménmeetingek keretében (Fix Access Domain, Mobile Access Domain, IP és Core Network Domain, Service Development Domain, valamint OSS Community) közös projektekben veszünk részt, amelyek eredményei hatékonyan támogatják a műszaki terület feladatait, elősegítik technológiai versenyképességünk erősödését és pénzügyi erőforrásaink jobb kihasználását.

Továbbra is szoros kapcsolatot ápolunk stratégiai szállítóinkkal, ami a technológiai roadmap egyeztetését, a fejlesztési fázisba való kölcsönös bekapcsolódást, valamint más országbeli piaci tapasztalatok megismerését teszi lehetővé.

## 7.2. KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS TÁRSADALMI TÉMÁJÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

A szakmai kihívások mellett a vállalatcsoport társadalmi és környezeti problémák megoldására is keresi az együttműködési lehetőségeket. A Hungarian Business Leaders Forumnak (HBLF) több téren is tagja a vállalatcsoport:

- Partnerség és Önkéntesség munkacsoport
- HBLF a Sokszínűségért HR munkacsoport
- Esélyegyenlőségi munkacsoport
- Egészség munkacsoport
- Környezetvédelem és Fenntarthatóság munkacsoport
- Közösségi Programok munkacsoport
- Üzleti Etika és Átláthatósági Munkacsoport

Az ETNO (Európai Távközlési Szolgáltatók Egyesülete) Fenntarthatósági munkacsoportjának évek óta aktív tagja a vállalatcsoport. A tagok a fenntarthatósághoz kapcsolódó legkülönbözőbb problémák megoldásában segítik egymást. Az évente három alkalommal megrendezésre kerülő találkozók mellett egy internetes portál is segíti a közös munkát és a legjobb gyakorlatok megosztását.

Szakmai tudásunkkal segítettük a Magyar Tudományos Akadémia Környezettudományi Elnöki Bizottság és a Nemzeti Alkalmazkodási Központ tudományos munkáját. Kollégáink számos felsőoktatási intézménnyel kapcsolatban állnak: szakdolgozatok konzulensi feladatainak ellátásával, szakdolgozók ismeretének bővítésével és szakmai előadásokkal segítik az egyetemi munkát.



2013-ban hatodik alkalommal rendeztük meg a Fenntarthatósági Napot, melynek célja, hogy bemutassa, milyen új ötletek, megoldások születtek az előző évben a fenntartható fejlődés terén – s ezek által minél többek inspirációt és segítséget kapjanak a tudatos életvitel kialakításában. A fesztiválkonferencia szlogenje a „Mentés másként”, ami a megszokottól eltérő, fenntartható és innovatív megoldásoknak a társadalom számára történő tudatosítását hivatott kifejezni.



Tari Annamária az FN6 társadalmi szekciójában



Somlai-Fischer Ádám, a Prezi társalapítója

A szakmai beszélgetések ezúttal is a fenntarthatóság hármass pillérével foglalkoztak, egy-egy speciális témakörön keresztül. Az inspirációs előadást Somlai-Fischer Ádám, a Prezi.com vezetője tartotta a fenntarthatóság és a startupok kapcsolatáról. A Fenntarthatósági Média Klub-beszélgetés arról szólt, hogy milyen hatással van a médiafogyasztás a gyerekeink értelmi és érzelmi fejlődésére, míg a társadalom témakörben a jelen és a jövő társadalmáról, a környezeti szekcióban a klímaváltozáshoz való alkalmazkodásról, a gazdasági szekcióban az innovációról szólt az eszmecsere. A ráadás beszélgetésben a közösségek szerepe volt a téma. A szekciókat Badár Sándor vezette fel sajátos humorú mini-előadásaival.

A szakmai beszélgetéseken túl rengeteg színes program, kiállítás, szekciós beszélgetés és koncert várta a Millenárisra látogatókat. Aktivizáló programok sora várta a gyerekeket és a felnőtteket: találkozhattak bioélelmiszerekkel, fenntartható megoldásokkal, megújulóenergia-termeléssel, reruhákkal, de megismerhették a fogyatékosokkal élők életét is. Bárki készíthetett magának használt molinókból táskát, kipróbálhatta a világ legkisebb összehajtható elektromos kerékpárját, valamint vezethetett elektromos autót is.

A rendezvényen díjátadókra is sor került: kihirdettük a Fenntarthatósági Nap 6 alkalmából meghirdetett kreatív versenyek győzteseit. A nap afterpartyval zárult, melynek bevételét faültetésre fordítottuk.



RandomTrip-koncert



Molinóműhely az FN6-on

## 8.

TÁRSADALMI  
SZEREPVÁLLALÁS

8.1. Szponzorálás	125
8.2. Adományozás	129
8.3. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	132

## 8.1. SZPONZORÁLÁS



A Gyerek Szigetnek – amely 2013-ban a legnagyobb ingyenes, szabadidős családi rendezvény volt Magyarországon – a Magyar Telekom több mint egy évtizede támogatója. A Magyar Telekom saját rendezvényterületén hello holnap! Liget címmel szervezett a fenntarthatósággal és a környezettudatossággal foglalkozó aktivitásokat a gyerekek számára.

A vállalatcsoport szponzori tevékenységének célja az élmény- és értékteremtés az ügyfelek és partnerek számára.

A vállalatcsoport a magyar kulturális, zenei és közélet kiemelkedő támogatójaként szívesen áll olyan események, előadók és produkciók mellé, amelyek saját területükön, műfajukon belül a legmagasabb színvonalat képviselik. Szponzori tevékenysége során gazdasági jelentőségéhez méltó módon és mértékben vállal szerepet társadalmi célú kezdeményezések megvalósításában.

2013-ban a Magyar Telekom ismét jótékonyági játékgyűjtő akciót hirdetett a Gyerek Sziget látogatóinak. A rendkívüli dunai árvíz-helyzetre való tekintettel az első két hétvégén összegyűlt felajánlásokat a Magyar Máltai

Szeretetszolgálat, a második és harmadik hétfője játékaikat pedig a leukémiás és egyéb daganatos betegségben szenvedő gyerekekkel foglalkozó Tölösi Péter Alapítvány számára adtuk át. A jótékonyági eseményen részt vett – a fenntarthatóság népszerűsítésének céljával – a Magyar Telekom által életre hívott Fenntarthatósági Média Klub is.

A Magyar Telekom évtizedek óta elkötelezett támogatója a hazai sportéletnek, és szponzorációs stratégiájának meghatározó részeként tekint a sportra. A vállalat büszke arra, hogy szponzorként számos hazai sportág és sportoló kiemelkedő sikeréhez járulhatott hozzá. Támogatása részeként már az 1996-os atlantai olimpián, majd később Sydney-ben, Athénban, Pekingben és Londonban is a Magyar Olimpiai Bizottság és a magyar csapat segítőtársa volt.



A Telekom 2016-ig – telekommunikációs szolgáltatásai széles tárházát felvonultatva – platina fokozatú támogatóként segíti a MOB céljainak megvalósulását és a Rio de Janeiró-i olimpiai játékok leendő szereplőinek a felkészülését.





A Magyar Úszó Szövetség elkötelezett támogatójaként a Magyar Telekom is hozzájárult ahhoz, hogy hazánk elnyerte a 2021-ben Budapesten megrendezésre kerülő úszó- és vízilabda-világbajnokság rendezési jogát.

Sportszponzorációs stratégiájának további fontos elemeként a Magyar Telekom, mint a Magyar Labdarúgó Szövetség és a férfi labdarúgó-válogatott egyik fő támogatója, a hazai futballutánpótlás, az amatőr és ifjúsági labdarúgás népszerűsítése és fejlesztése terén is fontos szerepet vállal. Utóbbiak népszerűsítése érdekében a Magyar Telekom és a Magyar Diáksport Szövetség közösen hirdette meg a több évtizedes hagyománnyal rendelkező Diákolimpia labdarúgóversenyeit. A Telekom Labdarúgó Diákolimpia elnevezésű eseménysorozaton 2013. április 20. és június 17. között több korcsoportban, az alap- és középfokú

oktatási intézmények lány és fiú tanulói vettek részt. A 760 focicsapat 8500 játékosának részvételével zajló Telekom Labdarúgó Diákolimpia megyei döntőin nemcsak az ifjú focisták, hanem az őket kísérő tanárok, családtagok és a csapatokért szurkolók is válogathattak különböző színes programok, ügyességi versenyek és értékes nyeremények közül. A helyszíneken a meccseken kívül többek között dekázóbjaj-nokság és különleges élményfotózás várta az érdeklődőket, sőt az eseményeken sportolók és a sportért rajongó hírességek is részt vettek. Mindezekon túl más, nemes célért is érdemes volt a meccsekre kilátogatni: a leg-



MKB Veszprém



A fenntartható fesztiválozás jegyében – a VOLT és a Nagyon zene! fesztiválokon először –, a Magyar Telekom támogatásával került bevezetésre a repohár. A VOLT fesztiválon használt mobiltelefon-készülékek újrahasznosításával, kortárs képzőművészek bevonásával igényes műalkotások és szobrok születtek.

több szurkolót megmozgató iskolát a Magyar Telekom, a hazai labdarúgás elkötelezett támogatója értékes ajándékkal díjazta.

Az MKB-MVM Veszprém kézilabdacsapat leghűségesebb szponzoraként a vállalat elkötelezett a hazai kézilabdacsport támogatása mellett is.

A Magyar Telekom a 2013. évi fesztiválélmények főtámogatójaként különböző helyszíni aktivitásokkal és a tevékenységi körébe illeszkedő digitális megoldásokkal, szolgáltatásokkal járult hozzá a színvonalas szórakozást jelentő fesztiválélményekhez.

A Magyar Telekom kommunikációs partnerként támogatta a Művészetek Völgye fesztivált. A szélessávú internetkapcsolat ingyenes biztosításával járultunk hozzá 2013 legnagyobb össz-művészeti fesztiváljának megvalósulásához.

A Crnogorski Telekom szponzorációs stratégiájának megfelelően 2013-ban is támogattott különböző sport-, művészeti és kulturális programokat. A CT már hatodik éve arany fokozatú támogatója Montenegró futballválogatottjának, és szponzorálja a montenegrói futball első osztályt is. Ugyanakkor a vállalat segíti a Budućnost Kosárlabda Klubot, amely



Labdadobás a VOLT fesztiválon





A hazai zenei kultúra elkötelezett támogatójaként – a Művészetek Palotája mellett – Budapest legújabb zenei intézménye, a Budapest Music Center, valamint a felújított és újonnan megnyílt Zeneakadémia is a Magyar Telekom stratégiai együttműködő partnerei lettek 2013-ban.

az ország egyik legsikeresebb sportklubja. Emellett a cég több olyan eseményt is támogatott, amelyek a sportot és az egészséges életmódot népszerűsítették.

A zene is a vállalat támogatását élvezi: tavaly az Asfaltiranje és a Déli Soul Fesztivált szponzorálta, csakúgy, mint a második montenegrói Electronic Beats fesztivált, amely a DT által is támogatott nemzetközi zenei program. A művészetek és a kultúra terén a CT a podgoricai Városi Színházat szponzorálta a színház 2013–14. évi hivatalos partnereként. Ugyanakkor a vállalat fő támogatója volt a Telekom Underhill Festnek (nemzetközi dokumentumfilm-fesztivál), a TV Fesztivál Bar 2013-nak és a FIAT 2013 alternatív színházi fesztiválnak.

A nyári időszakban a T márka több macedón városban tartott rendezvényt is támogatott, köztük a Strumica Open Festivalt és a Struga Poetry Evenings rendezvényt. A vállalat hagyományosan szponzorálja a Skopje Jazz Festivalt is.

A tradíciók, a zene és a kultúra mellett a T-Home és a T-Mobile, mint a macedón sportélet hagyományos támogatója, szponzorálta a Sar Planina Síbajnokságot, a szkopjei Club MZT Kosárlabdacsapatot és a Macedón Teniszszövetséget. Ugyanakkor támogatta a vállalat az ország legnagyobb sporteseményét, az Ohrid Úszómaratont is, amelynek keretei között körülbelül 20 úszó teszi meg a 30 kilométeres Klime Savin-távot.



A macedón kulturális élet legkiemelkedőbb támogatójaként a T márka (Makedonski Telekom és T-Mobile Macedonia) 2013-ban is támogatta – ahogy az elmúlt 16 évben mindig – az ország és a régió legnagyobb, a macedón kultúra, művészet és zene egyik legjelentősebb kulturális rendezvényét, az Ohrid Summer Festivalt. Az eseményen a világ 14 országából körülbelül 1000 művész vesz részt.



## 8.2. ADOMÁNYOZÁS

Közösségek fejlesztése, tudatformálás



2013-ban a korábbi tematikus pályázatok mintájára a Magyar Telekom a Vivicitá városvédő futáshoz kötve hirdette meg pályázatát általános iskolák számára. Ennek keretében három iskolában közösségi kert létrehozását biztosította a nyertes iskolák diák-, pedagógus- és szülői közösségei részére.

A program megvalósításában partnerünk a Kortárs Építészeti Központ Alapítvány volt, mely szervezettel korábban több sikeres program megvalósításában működünk együtt.

A pályázat célja az volt, hogy a pályázaton nyertes iskolai közösségek – tanárok, diákok és szülők – megismerjék az együttes, a környezet és a közösség érdekeit is figyelembe vevő tevékenység örömeit. Együtt – a közösségi kertek

kialakítása és fenntartása révén – felismerjék az önellátásnak az egészséges életmódra és a környezetre gyakorolt pozitív hatását.

A három nyertes iskola:

- Újpesti Homoktövis Általános Iskola
- Budapest XX. kerületi Lázár Vilmos Általános Iskola
- Gyurkovics Tibor Általános Iskola

### reGARDEN – újraKERT

Iskolánk tanulói és szülői közössége a Telekom anyagi támogatásával, a K.É.K. (Kortárs Építészeti Központ) szakmai irányítása mellett egy kerttel gazdagodott.

A kert megvalósításával lehetőségünk nyílt arra, hogy segítsünk kialakítani tanulóink fenntarthatóság iránti elkötelezettségét. A természetre vonatkozó ismeretek nagy részét így élő környezetben tudjuk közvetíteni gyermekeinknek. A családi kertészkedés pedig szorosabb kötelékeket hoz létre az iskola és a szülők között.

A május 16-án átadott kert már színtere volt családi közös munkálkodásnak, környezetismereti tanóráknak, nyugdíjas búcsúztatóknak, ballagó nyolcadik osztályosaink utolsó közös találkozásának, nyári napközis tábor programjának.

A „reGARDEN – újraKERT”-ben tizenkét tankert és tizenegy családi kert működik. Újraterelítettük iskolánk „névadóját”, a



homoktövis, fűszerspirált fontunk, és jutott hely sok szép virág számára is.

A Telekom támogatásával létrehozott kert közösségformáló erején kívül fontos szerepet játszik a továbbiakban gyermekeink környezettudatos magatartásának kialakításában.

Rab Istvánné  
Újpesti Homoktövis Általános Iskola  
projektfelelős



Közösségi kert az Újpesti Homoktövis Általános Iskolában



### Adni jó! Sütiakció

Tavaly harmadik alkalommal rendeztük meg karácsonyi jótékonyági akciónkat, az Adni jó! Sütiakciót a Fenntarthatósági Média Klub tagjaival közösen. A tavalyi akcióval a fogyatékossgal élők támogatását tűztük ki célul, az akció kedvezményezettje az Egyenlő Esélyekért Alapítvány volt. A 22 éve működő szervezet országosan több mint hatszáz, súlyos szellemi és fizikai fogyatékossgal élőnek biztosít munkát. A tavalyi sütivásárt az alapítvány munkavállalói is színesítették, az általuk készített gyertyákat, gyerekjátékokat és ünnepi asztalkendőket kínálták az adventre készülőknek. A házi készítésű finomságok eladásából befolyt több mint 852 000 forintos dolgozói adományt a Magyar Telekom kiegészítette 3 millió forinttal, így az Adni jó! Sütiakció 2013-as kedvezményezettje közel 4 millió forint adományban részesült.

### Digitális edukáció – tudatos mobil- és internethasználat gyerekeknek

Tavaly a vállalat hároméves együttműködési megállapodást kötött a MobKomX Egyesülettel a Mobilsuli program támogatására. 2013-ban a Magyar Telekom nyerte az Önkéntes Központ Alapítvány Az Év Vállalati Önkéntes Programja díjat a Mobilsuli programmal. A programról részletesen az 5.6. és a 9.1. fejezetekben lehet olvasni.

### T-Systems

Az év végi üzleti ajándékokra szánt teljes összeget – 5 millió forintot – felajánlottuk az Ökumenikus Segélyszervezet számára. Az adományból a Segélyszervezet által működtetett kastélyosdombói szociális és fejlesztőközpont játszótéren épült meg december végéig.

A T-Systems Magyarország más módon is támogatja az Ökumenikus Segélyszervezet

munkáját. 2013 nyarán a Hungaroring Sport Zrt.-vel közösen 100 darab televízió-készülék adományozott a Segélyszervezet által fenntartott szociális és fejlesztő intézmények számára. Néhány munkatársunk tárgyi adományokkal járult hozzá a válságos helyzetbe került családok jobb ellátásához. Hét nagy doboz és zsák telt meg ruhákkal, játékokkal, melyeket a T-Systems Magyarország juttatott el az Ökumenikus Segélyszervezet Soroksári Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatához.

### Crnogorski Telekom

A CSR stratégia egyik fő fókuszja a montenegrói egészségügyi ellátás javítása volt. A korábbi évek számos más e téren kifejtett tevékenységét követően a vállalat gyűjtést indított a cetinjei Danilo I kórház számára egy mammográfiai készülék megvásárlásának céljával, az ország északi részén lévő iskolákban vércukormérési programot támogatott,

és továbbra is részese volt az egészségügyi minisztérium rendszeres megelőző szűrőprogramjának.

Emellett a CT különböző civil szervezetek projektjeit támogatta az oktatás, egészségügy, kultúra, művészetek, új technológiák és startup vállalkozások terén: tévékészülékeket és IPTV-előfizetést ajándékozott montenegrói óvodáknak, támogatta az első országos középiskolai elektronikai versenyt, a fejlesztők Hakaton versenyét, a Hubraum Krakow rendezvényeket stb.

A tudást és a tehetséget becsben tartó, az oktatást támogató vállalatként a CT immár két éve ingyenesen bocsátja a Szépművészeti Egyetem rendelkezésére létesítményeit, mivel az egyetem egy tüzeset miatt kénytelen volt új helyet keresni működéséhez.

2013 novemberében az ENSZ Gyermekalap (UNICEF) és a T-Mobile Macedóniáért Alapítvány egy 12 hónapos kampányt indított útjára „Az első öt a legfontosabb” címmel. A kampány célja, hogy felhívja a figyelmet a kora gyermekkori fejlesztésre, és támogatókat toborozzon új korai fejlesztőcentrumok létesítéséhez.

### Makedonski Telekom

„Az első öt a legfontosabb” kampány tudatosítani hivatott a közvéleményben annak fontosságát, hogy a gyerekeknek életük első öt évében biztonságos és ingergazdag környezetben kell élniük, figyelmes gondoskodásban kell részesülniük. Elengedhetetlen, hogy ezekben az években a gyerekek lehetőséget kapjanak az egészséges fizikai, szociális, érzelmi és kognitív fejlődésre. Annak érdekében, hogy a városi és az óvodákkal gyéren ellátott vidéki területek közötti szakadékot áthidalják, új, kora gyermekkori fejlesztőcentrumok épülnek az arra legjobban rászoruló térségekben. A T-Mobile Macedóniáért Alapítvány kezdeti 50 000 USD értékű pénzádományának köszönhetően nyolc ilyen centrum épül, amelyek 2014-ben készülnek el.

2013 júniusában jelent meg online és 2000 példányban nyomtatott formában is az első macedón „e-Bonton” kézikönyv, amely 100 szabályban fekteti le az internetes kommunikáció etikettjét.

### 13688: hello holnap! Adományvonal

2013. január 1-jétől a hatósági szabályozás következményeként a Magyar Telekom Adományvonal szolgáltatása új, 13688-as számon gyűjtött lakossági adományokat az év során, hat kedvezményezett szervezetnek.

A vállalat a szolgáltatást térítésmentesen, a teljes adományozott összeg átutalásával, tehát

bevételi törekvés nélkül, a költségek (áfa) átvállalásával biztosítja, és jelentős segítséget nyújt a szervezeteknek a gyűjtési időszak kommunikációs kampányának megvalósításához is (pl. társadalmi célú reklám – TCR-film – elkészítése, televíziós és egyéb sajtómegjelenések szervezése).

A 2013-as év kedvezményezettjei:

- Csodalámpa Alapítvány
- SOS Gyermekfalu Magyarországi Alapítványa
- Országos szövetség a Daganatos és Leukémiás Gyermekekért
- Fehér Bot Alapítvány
- Tölösi Péter Alapítvány
- Igazgyöngy Alapítvány



A 13688-as szám hívásával bárki 100 forintot tud adományozni társadalmi szintű problémák megoldásán dolgozó közhasznú szervezeteknek.



2012 decemberében indította el a Magyar Telekom Adományfülke kezdeményezését a hello holnap! Adományvonalhoz kapcsolódóan. Országszerte összesen 25 Adományfülkét neveztek ki és alakítottak át; minden innen indított hívás jótékony célt szolgál, ugyanis a telefonbeszélgetések bevételéről a Magyar Telekom lemond, és azt a hello holnap! Adományvonal aktuális kedvezményezettjének adományozza. A hello holnap! Adományvonal kedvezményezettjeinek adománygyűjtését 2013-ban is támogatta a vállalat az Adományfülkék bevételével, összesen 3 136 000 forinttal.

#### Civil és CivilNet Díjcsomag

A Civil díjcsomag szolgáltatást 2004 márciusában indította el a társaság. A Civil díjcsomag 500 perc díjmentes telefonálást biztosít havi díj nélkül a belföldi vezetékes hálózatban. Az 500 perc feletti forgalom díjazása pedig átlagosan 30% forgalmidíj-kedvezményt nyújt az alapcsomaghoz képest. A szervezetek az így megtakarított forintosokat társadalmilag hasznos programjaikra tudják fordítani.

2009-ben – a civil szervezetek részéről megjelent igényre reagálva – a Magyar Telekom a Civil díjcsomag szolgáltatást kiterjesztette az internet használatára is a CivilNet díjcsomag létrehozásával, mely belépési és havi díj nélküli internetszolgáltatást nyújt a pályázaton nyertes közhasznú szervezetek számára. A CivilNet díjcsomagra a Civil díjcsomaggal együtt lehet pályázni.

2013 folyamán a vállalat kétszer hirdette meg a pályázati lehetőséget, így a szolgáltatás keretében összesen 67 szervezet számára biztosított kedvezményeket 3 451 054 forint értékben.

### 8.3. MUNKATÁRSAINK A TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁSBAN

A 2012-ben megújított Kiegészített Egyéni Adományok program – mely a hello holnap! Kiegészített önkéntes felajánlások nevet kapta – lényegi eleme, hogy a munkatársaknak a pénzügyi

adományon túl önkéntes munkával is el kell köteleződniük a támogatni kívánt civil szervezet felé.

A hello holnap! Kiegészített önkéntes felajánlások program célja, hogy a munkatársak körében fejlessze a társadalmi felelősségvállalás kultúráját, segítse az egyén és a civil szervezetek kapcsolatának fejlődését, elősegítse a Magyar Telekom támogatási céljainak tudatosítását, és nem utolsósorban hozzájáruljon a munkatársi lojalitás erősítéséhez.

A program kötelező eleme a dolgozó munkaidőn kívül zajló önkéntes munkavégzése az általa támogatni kívánt szervezetnél. Az önkéntes felajánlásnak önkéntes munkavégzésre vonatkozó részét a dolgozóknak a hello holnap! Kiegészített önkéntes felajánlások program formanyomtatványához tartozó mellékletben kell ismertetnie. Az önkéntes munka lehet fizikai vagy szellemi felajánlás, azonban az önkéntes munkára vonatkozó igénynek dokumentáltan a támogatott féltől kell érkeznie.

Az önkéntes munkán felüli pénzügyi támogatás tekintetében két kategóriát hoztunk létre:

- A dolgozó egyéni kezdeményezése – ebben az esetben a vállalati támogatás összege maximum 50 000 Ft. A kiegészítés az alábbiak szerint történik:

- 15 000 forintig a vállalat az összeg kétszeresével járul hozzá a dolgozó adományához;
- 15 001 forinttól 50 000 forintig a vállalati kiegészítés összege megegyezik a dolgozó adomány összegével.

- Munkatársi csoportok együttes kezdeményezése – ebben az esetben a vállalati támogatás összege maximum 200 000 forint.

A kiegészítés az alábbiak szerint történik:

- munkatársi csoportok együttes kezdeményezése esetén, amennyiben minimum 4 telekomos munkatárs vesz részt a támogatásban és a hozzá kapcsolt önkéntes munkában, és a dolgozók által befizetett adomány összege minimum 50 000 forint, akkor a vállalati kiegészítés mértéke 200 000 forint;

- munkatársi csoportok együttes kezdeményezése esetén, amennyiben kevesebb mint 4 telekomos munkatárs vesz részt a támogatásban és a hozzá kapcsolt önkéntes munkában, és a dolgozók által befizetett adomány összege minimum 25 000 forint, akkor a vállalati kiegészítés mértéke 100 000 forint.

Önkéntes programok szervezésével is növeltük munkatársaink társadalmi érzékenységét, a csapatépítések 8%-a karitatív elemeket is tartalmazott. 2013-ban 15 programra ✓ került sor az előbbi formák valamelyikében, és ezen alkalmakkor összesen 662 Magyar Telekom-os önkéntes ✓ 5204 munkaórán ✓ vett részt. A programokkal 29,4 millió forint ✓ elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak. Az önkéntes munkák közül kiemelkedő az árvízi védekezés: kollégáink összesen 1200 órát ✓ töltöttek segítségnyújtással.



A hello holnap! Kiegészített önkéntes felajánlások programban a közösségek erejére helyezük a hangsúlyt. Helyi közösségekben zajló kezdeményezéseket szeretnénk támogatni, így kollégáinkat arra ösztönözzük, hogy a saját környezetükben segítsenek munkájukkal valamilyen civil programot.

2013 decemberében ismét jótékony célra gyűjtöttünk a munkatársak bevonásával. Arra kértük őket, hogy aznap saját kezűleg sült süteménnyel érkezzenek (Adni jó! Sütiakció). A finomságokat a munkatársak egymásnak árusították, mindenki annyit fizetett egy süteményért, amennyit gondolt. Az így összegyűlt több mint 852 000 forintos pénzdórmányt a vállalat további 3 millió forinttal kiegészítette, az adományt az Egyenlő Esélyekért Alapítvány kapta.

A minden évben megrendezett önkéntes programok nyomán 2013-ban a Crnogorski Telekom munkavállalói ruhagyűjtést szervez-

tek a rászoruló részére, hogy így támogassák Podgorica Önkormányzat és a Montenegrói Vöröskereszt kezdeményezését.

A hagyományos Újévi Karaván keretében a Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia munkavállalói – több mint kétszáz – önkéntesként több mint 1000 rászoruló kisgyereket ajándékoztak meg. Mint minden évben, az MKT és a TMMK dolgozói 2013-ban is részt vettek a humanitárius óriasművelés-bajnokságon. A részvételi díjat ritka genetikai betegségekben szenvedő gyermekek orvosi kezelésére ajánlották fel.



NOVÁK PÉTER

#### A lényeg mérete

Immáron évtizedes »társadalomérzékeny« tevékenységeim leginkább a Magyar Telekomhoz kötnek, olykor még mennyiségileg is, de a minőséget illetően mindenképp. Nem tagadom, itt tanultam cizellálni a felelősségvállalás kifejezését civil, vállalati, állami szinteken, itt értettem meg, hogy mit is jelent a környezeti, társadalmi, üzleti harmonizáció, mint az egyetlen fenntartható jövőkép.

Magamfajta romantikusnak bizony a mindenségben helyét kereső és találó Ember definíciója ez, ki a korszak eszköztárából merít a korszak reformjának igényével...

Nagy szavak? Feltétlenül! Még akkor is, ha idővel a hatások tekintetében sem maradtak el tapasztalataim, miszerint a globális változás nem egyetlen forradalmi sprint remekműve lesz. Nincs kritikus tömeg a kritizált massa individuuma nélkül, s szinte egyénenként kell felvilágosítani, érzékenyíteni, meggyőzni kedves mindannyiukat.

A sziszifuszi munka ehhez képest nyugdíjas állás, gondolhatnánk. Egyedül mindenképp. Csakhogy nem vagyok egyedül! hello holnap! a klub neve, hol időről időre telekomos munkatársak adnak egymásnak randevút – akár személyesen, akár az intranet hálózatán keresztül –, hogy ismerkedjenek.

Mivel? Nos, közvetlenül a téma holdudvarában felmerülő fogalmakkal, szociológiai háttérükkel, valamint az azokra reagáló innovatív fejlesztések társadalomra gyakorolt hatásaival, vetületében a vállalati stratégiánkat.

Nagy szavak... Feltétlenül! Mert közvetve egymást is megismerik, így a továbbképzések szárazanyag-tartalma helyett egy mikroközösség aspektusai jutnak érvényre, olykor a magamfajta moderátort megszegyenítő, tiszta és pontos artikulációval. Társkereső ez a javából, mentén a közös gondolkodásnak, s tán egy közös tudatosságnak is. Mert bár alig vagyunk alkalmanként félszázán, ettől még a lényeg mérete nem változik; 7,2 milliárd fajtárs kollektívája a Planéta Nyrt., s mi volnánk annak részvényesei is. Ezt a társaságot működtetni kell, minden lehetséges módon!

## 9.

## FELELŐS

## TARTALOMSZOLGÁLTATÁS

9.1. A gyermekek védelme

135

9.2. A tartalomszolgáltatás jogi  
és etikai kérdéseinek kezelése

138

## 9.1. A GYERMEKEK VÉDELME



A Magyar Telekom célja, hogy minél jobban kiszolgálja ügyfeleit, és megvédje őket – különös tekintettel a kiskorúakra – az infokommunikációs technológia fejlődésének nemkívánatos következményeitől.

A Magyar Telekom különböző módon biztosítja a kiskorúak védelmét és segíti médiahasználatuk tudatosságának növelését.

## Védelem a gyermekekre káros tartalmak ellen

## Biztonságos internet

Saját elmondás alapján az internetező 9–12 évesek 38%-a a korhatárok ellenére saját profillal rendelkezik a közösségi oldalak valamelyikén. Az internetező gyerekek több mint 30%-a mobiltelefonnal, míg 26%-uk játékkonzollal csatlakozik a világháléhoz. 10-ből 4 gyerek saját bevallása szerint már megtapasztalta az internet veszélyeit, például volt kitéve internetes zaklatásnak, kapott már más felhasználóktól anorexiára vagy önkárosításra biztató tartalmakat, illetve előfordult, hogy mások visszaéltek személyes adataival (forrás: Európai Bizottság).

A Magyar Telekom internetbiztonsági szolgáltatása nemcsak védelmet nyújt a számítógépet érő különféle külső támadásokkal és vírusokkal szemben, hanem egyéb funkciókat is ellát.

Az Origo Zrt. a Magyar Telekom Csoport tagjaként az ország egyik legnagyobb tartalomszolgáltatója, közel 40 weboldal tartozik hozzá, köztük a Videó és a freemail. Az [origo] címlapján egy szülőknek dedikált cikk nyújt részletes leírást a biztonságos internethasználati lehetőségekről, szoftverek (meseböngésző, hálózati szűrő, védőprogramok stb.) használatáról, segítve a gyermekvédelmi eszközök működé-

sének megértését. A Videó videomegosztó felületen a felnőtt-tartalom címkézett (tagged), és csak a felhasználó figyelmeztetése és a korára vonatkozó kérdés után elérhető. Ha a tartalom nem megfelelően jelölt vagy feltételezhetően jogsértő, akkor itt is lehetőség nyílik az egy kattintással történő jelentésre. A VideóKid oldalra a felhasználók kizárólag gyerekeknek szóló tartalmat tölthetnek fel.

Az [origo] saját tartalmat is előállít, főleg az origo.hu és a life.hu oldalakon. Az [origo]-ra mint sajtótermékre, valamint az Origo Zrt. által előállított, közzétett tartalmakra a 2010. évi CIV. törvény a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól, valamint a 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról vonatkozik, így ezeken az oldalakon széleskörűen hozzáférhető és kiskorúakra káros tartalomhoz kiskorúak nem férhetnek hozzá – vagy csak megfelelő figyelmeztetéssel és jelzéssel, melyek egy felugró ablak formájában jelennek meg. A figyelmeztetés egyben egy ingyenesen letölthető gyermekvédelmi szűrőprogramot is elérhetővé tesz – a Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesületének ajánlásával – a szülők számára egyetlen kattintással. Végül az interneten gyermekek számára is elérhető chatsobák rejtett (a chatelésben részt vevő) operátorok bevonásával folyamatos monitoring alatt állnak ([origo], Telekom mobil). A Magyar Telekom emellett folyamatosan monitorozza felnőtt-tartalmú oldalait, hogy megakadályozza tiltott pornográf anyagok feltöltését.



A tartalomszűrő felismeri és blokkolja a nemkívánatos weblapokat és webhelyeket, az úgynevezett szülői felügyelet funkció pedig egy jelszó segítségével letiltja a szülő által a gyermeke számára nemkívánatosnak tartott tartalmakat.



A Magyar Telekom által ingyenesen nyújtott Gyerekzár szolgáltatás eszköz a szülő kezében arra, hogy gyermekét megóvhassa a mobiltelefonon keresztül elérhető káros tartalmaktól.

Az Európai Bizottság kezdeményezésére 2011 végén 29 vezető technológiai és médiavállalat – köztük a Deutsche Telekom – azzal a céllal fogott össze, hogy jobb és biztonságosabbá tegyék az internetet a gyerekek számára. Az elmúlt években a Magyar Telekom szorosán együttműködött a DT-vel ebben a munkában. A Koalíció 2013 februárjában tette közzé célkitűzéseit, melyek teljesítését nemcsak a Deutsche Telekom, hanem annak minden leányvállalata, így a Magyar Telekom is vállalta. A legfontosabb intézkedések az internetet egyre fiatalabb

életkorban használni kezdő generáció igényeit tartják szem előtt, így egyebek mellett a káros tartalmak bejelentésének egyszerűbbé tételére, az életkornak megfelelő adatvédelmi beállítások biztosítására és a szülők ellenőrzési lehetőségeinek kibővítésére irányulnak.

Alapvetőnek tartjuk azt is, hogy a szülők ezeket az eszközöket ismerjék és használják is, ezért különböző oktató anyagokkal segítjük őket a tájékozódásban, melyek az interneten elérhetőek.

**2013 Vállalati Önkéntes Programja a Mobilsuli**  
Az Önkéntes Központ Alapítvány (ÖKA) 2013-ban ötödik alkalommal adta át az Év Vállalati Önkéntes Programja díjat, amelyet 2013-ban a Mobilsuli program nyert el. Az önkéntes programban részt vevő több mint 200 telekomos kolléga az év végéig 10 000 gyermeknek segített megtudni, hogyan tudja okosan és biztonságosan használni a mobiltelefonját.

A Telekom Mobilsuli program 2010 júliusában kezdte meg a működését néhány lelkes kolléga aktív közreműködésével. Az egyesület létrehozásának ötlete azok fejében született meg, akik ügyfélszolgálatos munkájuk során megtapasztalták, hogy az általános iskolás korú gyerekek, akik mobiltelefont és internetet használnak, mennyire nincsenek tisztában a mobilhasználat alapvető etikai és kommunikációs alapelveivel. Ezt az önkéntes kezdeményezést díjazta az ÖKA is. A program tananyaga 2014 januárjától az internetről szóló oktatási anyaggal is bővül, kézzelfogható és mérhető segítségként a most felnövő generációnak.



Dr. Máthé Balázs, jogi- és társasági ügyek vezérigazgató-helyettes az ÖKA-díjátadón



A 2013 végén elindított gyermekvédelmi honlapon ellenőrzött tartalmakkal, tanácsokkal, gyerekeknek szóló oktatással, a témához kapcsolódó különféle rendezvények ismertetésével segít abban gyerekeknek és szüleiknek egyaránt, hogy felkészüljenek a digitális felületek használata során felmerülő veszélyhelyzetekre.

#### **Biztonságos mobiltelefon-használat**

A Magyar Telekom által ingyenesen nyújtott Gyerekzár szolgáltatás eszköz a szülő kezében arra, hogy gyermekét megóvhassa a mobiltelefonon keresztül elérhető káros tartalmaktól.

A Gyerekzár tiltja a hozzáférést:

- az [origo] mobilportálon megjelenített, értékesített/továbbértékesített, mobiltelefonon keresztül igénybe vehető felnőtt-tartalmakhoz;
- minden emelt díjas SMS-, MMS- vagy hangszolgáltatáshoz;
- a Mobil TV szolgáltatás keretében nyújtott felnőttcsatornák adásaihoz.

A mobilinternetezés biztonságát pedig – a már korábban kifejlesztettek megfelelően – az internetbiztonsági szoftver tartalomszűrésével növelhetik a szülők.

#### **Biztonságos televíziózás**

A biztonságos tévénézés érdekében a Telekom Digitális Kábel TV, Sat TV és IPTV szolgáltatásához elérhető a Gyerekzár szolgáltatás, amellyel a szülők kóddal zárhatják el gyermekeik elől a felnőtt-tartalmú programokat, csatornákat, illetve segítségével kontrollálhatják a Videotékában történő vásárlást.

#### **Edukáció**

A Magyar Telekom nagy hangsúlyt fektet a gyermekek oktatására és az infokommunikációs eszközök megfelelő használatának bemutatására.

#### **Gyermekvédelmi honlap**

A Magyar Telekom elkötelezett a gyerekek biztonságos tartalomhasználata iránt, és minden rendelkezésére álló eszközzel igyekszik azt

támogatni. A 2013 végén elindított gyermekvédelmi honlapon ellenőrzött tartalmakkal, tanácsokkal, gyerekeknek szóló oktatással, a témához kapcsolódó különféle rendezvények ismertetésével segít abban gyerekeknek és szüleiknek egyaránt, hogy felkészüljenek a digitális felületek használata során felmerülő veszélyhelyzetekre.

Bővebb információ a [http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/fenntarthatosag/tarsadalom/tarsadalmi\\_szerepvallalas/gyermekvedelem](http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/fenntarthatosag/tarsadalom/tarsadalmi_szerepvallalas/gyermekvedelem) oldalon található.

#### **Partnerség, kapcsolatok, képviselet**

##### **Bűvösvölgy**

A Magyar Telekom is partnere a 2014-ben nyíló Bűvösvölgynek. Az évente több ezer diák fogadására készült médiaértés-oktató központ a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) kezdeményezésével épült meg, azzal a céllal, hogy a most felnövő generációnak útmutatót adjon a globalizált virtuális térben való eligazodáshoz, felhívja a figyelmet a modern eszközökben rejlő ismeretszerzési lehetőségekre, ugyanakkor a veszélyforrásokra is.

A professzionálisan felszerelt stúdiókban a gyerekek megszerkeszthetik saját magazinjukat, megismerkednek a greenbox technikával, a hír-olvasás és az időjárás-jelentés kulisszatitkaival.

A Magyar Telekom támogatója a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítványnak, melynek feladata a gyerekek és fiatalok problémáinak meghallgatása, a gyermeki jogok érvényesülésének biztosítása. Támogatjuk továbbá a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálatot is, éves gyermeknapi rendezvényükön

külön programokkal, eszközökkel segítve a kicsiket.

A Magyar Telekom az NMHH-val a fent említettek mellett természetesen egyéb területeken is folyamatosan együttműködik (internetes bűnözés elleni védelem, Internet Hotline stb.). További partnerek a gyermekvédelem területén a Matisz, a GSMA és az ETNO.

A Magyar Telekom tőzsdén jegyzett piacvezető távközlési vállalkozásként minden elemében eleget tesz a magyar jogszabályi előírásoknak, és aktívan részt vesz az ágazati önszabályozásban és az ágazati civil szervezetek munkájában.

A Nemzeti Kiberbiztonsági Stratégiához kapcsolódó Koordinációs Tanács tevékenységét, valamint döntéseinek végrehajtását ágazati és funkcionális kiberbiztonsági munkacsoportok segítik, ezek egyike a Gyermekvédelmi Munkacsoport, melyben alapvetően kormányzati, vállalati és civil szakértők vesznek részt. A Gyermekvédelmi Munkacsoport munkájában a Magyar Telekom is tevékeny részt vállal.

A Gyermekvédelmi Internet-kerekasztalt az NMHH hozta létre. Célja, hogy ösztönözze a kiskorúak védelmét a világhálón. Ennek érdekében állásfoglalásokat, ajánlásokat dolgoz ki a gyermekbarát internetezés elterjesztésére, így a szűrőszoftverek hatékony alkalmazására is, valamint a gyerekek és szüleik médiatudatosságának növelésére. A Kerekasztal tagjait gyermekvédelemmel foglalkozó szakmai szervezetek és az internetpiaci szakmai szövetségek képviselői alkotják, munkájukat a Magyar Telekom is támogatja.



A Magyar Telekom T-City Szolnok programjában létrehozott virtuális világ közösségi teret jelent a jövő városlakóinak. Teret, ahol beszélgethetnek, filmet, videót, fotókat oszthatnak meg egymással, nézhetnek meg együtt. A szórakozáson túl azonban izgalmas és hasznos oktatási eszköz is, hiszen a virtuális tanteremben a diákok otthonról vehetnek részt a tanórán, szakkörön vagy felvételi előkészítőn.

#### T-City Szolnok

A Magyar Telekom és Szolnok Megyei Jogú Város közös, többéves fejlesztési és innovációs programja a legkorszerűbb távközlési, informatikai és tartalomszolgáltatásokat mutatja be 2009 óta. Szolnok – mint T-City – lakosai, vállalatai és intézményei a Magyar Telekom új szolgáltatásait az elsők közt ismerhetik meg és vehetik igénybe, így közvetlenül megtapasztalhatják azok előnyeit, segítségükkel könnyebbé tehetik életüket.

Szolnok városában a Magyar Telekom kiemelt figyelmet fordít a lakosság infokommunikációs képzésére, oktatására a T-City Kids iskolai szakkörök és a nyilvánosan meghirdetett Internetakadémia – melynek ingyenes előadásain szakképzett előadók tanítják a számítógép kezelésének alapjait és az internethasználatot – formájában. A jövő lehetséges szolgáltatásait interaktív kommunikációval a helyi lakosság és vállalkozások bevonásával alakítják működőképessé és használhatóvá.

#### Sulikártya

A 2009–10-es tanévben a Magyar Telekom tesztjelleggel egy RFID-technológián alapuló diákazonosító beléptetőrendszert vezetett be a Szandaszőlősi Általános Iskolában. Az iskolában minden, a rendszer teszteléséhez csatlakozott diák kapott egy Sulikártyát, ami egy RFID-technológiával működő azonosító plasztikkártya. A be- és kilépés a belépőkártya segítségével az iskola bejáratánál felszerelt forgóvillás kapukon keresztül lehetséges, így jelentősen növelhető a diákok, valamint az iskola eszközeinek biztonsága. A be- és kilépéseket folyamatosan naplózzuk, amit a szülők – akár interneten keresztül – bármikor lekérdezhetnek. Igény esetén a szülő SMS-t is kaphat gyermeke iskolába érkezéséről,

valamint arról, ha elhagyja az iskolát. A tesztek eredményeképpen létrejött egy átfogó, az iskolai élet minden területére kiterjedő moduláris rendszer, ami egyszerre szolgálja a gyerekek biztonságát, segítheti az oktatást, továbbá költséghatékony megoldásokat nyújt az iskolai adminisztráció terén is. A Sulikártyát tesztjelleggel a 2011–2012-es tanévben a fővárosi Szilágyi Erzsébet Gimnázium is bevezette.

#### T-City Visuland: a T-City virtuális valósága

A virtuális tanteremben a tanár és a diákok valós időben vehetnek részt a képekkel, videókkal színesített előadásokon, és egyedülálló módon rá is mutathatnak egy ábra vagy grafikon apró részletére. Az innovatív technikai megoldásoknak köszönhetően már nem kell az iskolában lenni a tanuláshoz – a távol lévő, mozgásukban korlátozott diákok sem maradnak le, és egyszerűbbé válhat például speciális nyelvi kurzusok megszervezése távoli, akár idegen anyanyelvű tanár vezetésével.

A T-City számtalan izgalmas lehetőséget nyújt a belépőknek. Virtuális világának étellel, tartalommal való megtöltése a helyi közösség feladata.

## 9.2. A TARTALOMSZOLGÁLTATÁS JOGI ÉS ETIKAI KÉRDÉSEINEK KEZELÉSE

Az internet mára a tudás-, információ- és árucseré különböző formáinak, a kényelmi szolgáltatásoknak és a szórakozásnak egyaránt helyet ad. A folyamatos fejlődéssel és a felgyorsult világgal egy időben az ügyfelek igényei is megváltoztak: intenzívebben, gyakrabban és változatosabb tartalmak elérésére használják az internetet.

A Magyar Telekom Csoport tagvállalata, az origo.hu portált működtető Origo Média és Kommunikációs Szolgáltató Zrt. alapító tagja a Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesületének (MTE), és magára kötelezőnek ismeri el a Tartalomszolgáltatási (Etikai) Kódexet. A kódex megtalálható az MTE honlapján: <http://www.mte.hu/etikaikodex.html>.

Az Origo Zrt. online portfóliója gyerekszűrő-program telepítését javasolja. Az elmúlt időszak újdonsága, hogy a megváltozott internetezési szokások miatt már mobiltelefonra is letölthetőek a gyerekszűrőprogramok. Emellett az Origo Zrt. a Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesületének tagjaként jelentős hangsúlyt fektet a gyermekvédelemre, így 2012 elején teljesen megújította a gyermekek biztonságos internethasználatához eligazítást nyújtó [www.bigyoo.hu](http://www.bigyoo.hu) oldalt.

Az Origo Zrt. adatbázisai vonatkozásában mindenfajta felhasználási jogosultság engedélyezése az Origo Média és Kommunikációs Szolgáltató Zrt.-t illeti meg. Az engedélyezés során a társaság – a Tartalomszolgáltatási Kódex ajánlásaihoz igazodva – figyelmet fordít a személyiségi jogok és a szellemi tulajdon védelmére, valamint a Tartalomszolgáltatók Etikai Kódexének megfelelő magatartásra.

Az Origo Média és Kommunikációs Szolgáltató Zrt. portfóliójába tartozó [videa.hu](http://videa.hu) számára 2013 egyik legfontosabb fejlesztése az a keresőoptimalizálás volt, amely lehetővé tette a felnőtt kategóriás tartalmak publikálásának minimalizálását. A fejlesztés eredményeként semmilyen keresőszóra adott találati listaoldal sem jeleníti meg a felnőtt tartalmakat. Az ilyen tartalmú keresések megjelenítése kizárólag a kategóriaválasztó használatával lehetséges. A felelős tartalomszolgáltatói státusz további erősítése érdekében bevezetjük a regisztrációhoz kapcsolható kategóriaszűrőt, mellyel visszavonásig elérhetetlenné válik a Videa felnőtt kategóriája.

A MTE-n keresztül vállalkozások mellett az origo.hu saját etikai kódexszel is rendelkezik, amelyet rendszeresen bővít, felülvizsgál.

2011-ben a DT több kezdeményezést is útjára bocsátott a tartalomvásárlás tekintetében,

melyek megtakarítást eredményeznek a cégcsoport méretéből adódó előnyök kiaknázása révén, és csökkentik a kapcsolódó kockázatokat a DT és a legjelentősebb szállítók közötti közvetlen kapcsolatnak köszönhetően. A kezdeményezések kezdetben pilotként valósulnak meg, és eredményességük esetén a tartalomvásárlási tevékenység bővülését eredményezik. Eközben a helyi és regionális televíziók az Extra TV kínálatában költségvonzat nélkül jelennek meg, mivel a műsor-szórók és a CT közös érdeke, hogy a társaság sikeres IPTV-platformján jelen legyenek. A video-on-demand beszerzések szintén csoportszinten valósulnak meg, ami csökkenti a kapcsolódó jogi és etikai kockázatokat.

2013-ban a Crnogorski Telekom számos erőfeszítése eredményezett megtakarításokat és új tartalomakvizíciós szerződéseket a DT Csoport teljes keresztmetszetében. Ezen túlmenően a csoportszintű megközelítés is csökkenti a kockázatokat. Ezen kezdeményezések már túl vannak a pilot fázison, és sztetenderként alkalmazzuk őket a legnagyobb tartalomszolgáltatók esetében. Továbbá a legtöbb tartalomszolgáltató most központosítja értékesítési tevékenységét, ezzel kiiktatva a kereskedőket, disztribútorokat és partnereket, ami tovább csökkenti a kockázatokat, és a CT számára is előnyös feltételeket teremt.

A videotéka tartalomakvizíciója is csoportszinten történik, ami csökkenti a jogi és etikai kockázatokat.

A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia valamennyi tartalomszolgáltatási és kapcsolódó tevékenysége teljes mértékben megfelel a vonatkozó szabályoknak és jogi kereteknek, beleértve – nem kizárólagosan – a szerzői jogokat, de ezen kívül minden egyéb, a tartalom akvizíciójára, előállítására és disztribúciójára vonatkozó jogszabályt is. Külön figyelmet szentelünk annak, hogy a tartalomszolgáltatás és a kapcsolódó szolgáltatások nyújtása során érvényesüljenek az egyenlő bánásmód elvei, nem csupán az ügyfelek etnikai, nemzetiségi, nemi és életkori hovatartozását, hanem a tartalom természetét illetően is, ezzel biztosítva, hogy a tartalmak ne segítsék elő a katonai agressziót és az etnikai, nemi, illetve vallási gyűlöletkeltést.



A Magyar Telekom 2013-as fenntarthatósági céljai között továbbra is nagy hangsúlyt fektetünk a személyes adatok védelmére.

A személyes adatok megfelelő védelmére érdekében naprakészek vagyunk mind a vonatkozó szabályozás, mind a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által megfogalmazott legjobb gyakorlat alkalmazásában. Ügyfeink személyes adatkezeléssel kapcsolatos bejelentéseit és tájékoztatáskéréseit kiemelten kezeljük, és ezekre határidőn belül, természetesen válaszolunk.

2013-ban is érkeztek a hatóságtól, illetve közvetlenül az ügyfelektől is megkeresések, amelyeket a Magyar Telekom adatvédelmi csoportja minden esetben kivizsgált, és a vizsgálat eredményéről tájékoztatta mind a panaszos ügyfelet, mind a hatóságot. 2013-ban összesen 18 személyes adat kezelésével kapcsolatos panaszbeadvány kivizsgálására érkezett felkérés; ezek közül mindössze 6 volt megalapozott. A vizsgálat eredményeként folyamatainkat felülvizsgáljuk, és amennyiben szükséges, ennek megfelelően módosítjuk.

A témáról részletesebb tájékoztató a következő oldalon olvasható: <http://www.telekom.hu/adatvedelem>.

A T-Systems Magyarország Zrt. tanúsított adat- és információvédelmi irányítási rendszerrel (ISO/IEC 27001) rendelkezett 2013-ban, melynek célja, hogy az adat- és információvagyron bizalmasságát, sértetlenségét és mindenkori rendelkezésre állását biztosítsuk. Az adat- és információvédelmi rendszer kiterjed a vállalat által kezelt és előállított adatállományok, a vállalat üzletviteli adatállományoknak, partnerei és munkatársai adatainak, a kereskedelmi és egyedi fejlesztésű szoftvereknek, a használt épületeknek, irodáknak, berendezéseknek, informatikai rendszereknek a kezelésére. A rendszer fenntartását új és folyamatosan fejlődő információs és kommunikációs technológia alkalmazásával valósítjuk meg. Az

információbiztonsági kockázatok kezelését úgy végezzük, hogy a maradványkockázat a feladataink ellátását, működését károsan ne befolyásolja.

A Crnogorski Telekomnál 2013-ban az alábbiak jellemezték az adatvédelmi területet:

- Adatvédelmi oktatás minden alkalmazott számára.
- PSA folyamat bevezetése a DT instrukcióinak megfelelően, aminek keretei között az adatvédelmi biztos és az IT biztonsági terület projektmenedzsereket delegál, akik az új projektek ezen vonatkozásaival foglalkoznak.
- ICS kontroll.
- Rendszeresen (negyedévente) beszámoló a Csoport Adatvédelmi területnek.
- Intenzív együttműködés a Nemzeti Adatvédelmi Hatósággal.
- Adatvédelmi Konferencia (2013. december) a Nemzeti Adatvédelmi Hatóság és a CT közös szervezésében.

A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia nagy hangsúlyt fektet a személyi adatok védelmére minden üzleti folyamata során, és ennek érdekében megvalósít minden Macedóniában, illetve a cégcsoportban alkalmazandó vonatkozó szabványt. A DT Adatvédelmi Kódexében részletesen lefektetett, a személyes adatok védelmére vonatkozó alapelvek az MKT-ban is megvalósulnak. Az Adatvédelmi Kódex – amely összhangban van a macedón Személyes Adatok Védelméről szóló jogszabállyal és a DT Csoport adatvédelmi előírásaival – mindkét vállalatnál vezérigazgatói utasítás formájában került bevezetésre. Betartását mindkét vállalatnál adatvédelmi biztosok ellenőrzik évenkénti önértékelés formájában, és a DT Csoport Adatvédelmi területe is végez erre vonatkozó felmérést a munkavállalók körében.

A Makedonski Telekomnál 2013-ban az alábbiak jellemezték az adatvédelmi területet:

- Az Adatvédelmi Biztos és a Biztonsági Ágازat közötti együttműködés meghatározásának céljával megszületett az Adatvédelmi Kódexről szóló MKT 029 sz. Vezérigazgatói utasítás módosítása.
- Az Ügyfelek Személyes Adatai Védelmének Kézikönyve elfogadásra és kialakításra került, majd megjelent a weboldalon.
- MKT 033 sz. Vezérigazgatói utasítás módosítása, a titkosság és személyes adatvédelem technikai és szervezeti feltételeire vonatkozó intézkedések megvalósítása.

2013 főbb projektjei (M-Payment, Mobi Wallet, flottamenedzsment-rendszer, ERP Pantheon Cloud, Olive Box, Cloud Message és egyebek) lehetséges adatvédelmi vonatkozásait már a szolgáltatások tervezésének időszakában vizsgálta az Adatvédelmi terület. Ugyanakkor belső adatvédelmi képzéseket tartottunk különböző célcsoportoknak. Megvalósult a minden munkavállaló számára kötelező adatvédelmi képzés elvégzését igazoló folyamat automatizálása.

A Biztonsági ágazat az MKT és a TMMK adatvédelmi biztosok kérésére és a nevükben lefolytatta az MKT és a TMMK adatvédelmi auditjait (SAP, PPE, HRMS és HR4me, ICBS, Cash Back, IRB és Mediáció, Mobi+ and BSCS, ügyfélkapcsolat és online értékesítés az MKT-nál).

Emellett a Belső ellenőrzés MKT/TMMK ügyfél-adatvédelmi vizsgálata is lezajlott. A vizsgálat során beazonosított intézkedéseket és javaslatokat várhatóan 2014 végéig valósítja meg a Biztonsági ágazat, az adatvédelmi biztosok, valamint az Adat és NT/IT biztonsági terület.

10.

ADATVÉDELEM



11.

BIZTONSÁGOS

MOBILHASZNÁLAT,

ELEKTROMÁGNESES

TEREK



A társaság általános oktatási programjának részeként, a kötelező orientációs tréning során minden új dolgozó is tájékoztatást kaphat az elektromágneses terekkel kapcsolatos kérdésekről.

Magyarországon 2013 végén a mobiltelefon-előfizetők száma 11,5 millió, Macedóniában 2,2 millió, Montenegróban 340 ezer volt. Azon túlmenően, hogy ezen ügyfelek igényeit megfelelően magas színvonalon szolgálják ki a mobiltávközlési hálózatok, 2004 decemberében a magyar szolgáltatók között, 2007 júniusában a montenegrói szolgáltatók között, 2009 júniusában a macedóniai szolgáltatók között kiosztották az UMTS-licencket. Emellett a Magyar Telekom 2011 decemberében jogosultságot szerzett az LTE-szolgáltatás elindítására is, mely szolgáltatás kereskedelmi értékesítése 2012-ben megtörtént. 2013 végén már több mint 100 településen volt elérhető a Magyar Telekom LTE-szolgáltatása.

Az LTE-hez kapcsolódó hálózatok telepítése felerősítheti a közösségek érdeklődését az elektromágneses terekkel kapcsolatban, ami megnöveli a téma kezelésével kapcsolatos vállalati stratégia fontosságát.

Magyarországon az elektromágneses terekkel kapcsolatos határértékeket az ICNIRP (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection) irányelvei alapján állapították meg, melyek számos európai ország gyakorlatán, illetve az Európai Bizottság 1999/EC/519. ajánlásán alapulnak. Az ICNIRP-irányelvek alapján 2004 augusztusában életbe léptetett magyar rendelet (63/2004. [VII.26.] ESzCsM) eredményeképpen Magyarországon a jogi helyzet megfelel az EU elektromágneses terekkel kapcsolatos szabályozásainak.

A Deutsche Telekom vállalatcsoporton belül az elektromágneses terekkel (electromagnetic fields, EMF) kapcsolatos kérdéseket az

EMF-témához kapcsolódó célkitűzésekben, az úgynevezett EMF-politikai ajánlásokban kezelik, kiemelve az átláthatóságot, az információszolgáltatást, a kutatás támogatását, illetve az utóbbiban való részvételt. A Deutsche Telekom ajánlását a Magyar Telekom 2004 óta, a T-Mobile Macedonia 2011 márciusa óta tartja magára nézve kötelezőnek. A Crnogorski Telekom Ügyvezető Bizottsága 2011. október 27-én fogadta el a vállalat EMF-szabályzatát, amely a DT vonatkozó szabályozásával összhangban készült.

A megelőző intézkedések támogatásaként mind a Magyar Telekom, mind a T-Mobile Macedonia negyedéves rendszerességgel ülésező, dedikált munkacsoportot alakított, mely folyamatosan figyeli az elektromágneses terekkel kapcsolatos belföldi és nemzetközi kutatásokat, történéseket, továbbá megválaszolja a felmerült hatósági, lakossági és munkatársi kérdéseket. További információ a Magyar Telekom által elfogadott T-Mobile International EMF-politikai ajánlásokról a T-Mobile International honlapján található, angol nyelven<sup>(34)</sup>.

Mindezek keretében a Magyar Telekom és leányvállalatai hatékonyan kezelik a panaszokat és az érdeklődő kérdéseket.

Az EMF-politikát a Crnogorski Telekom és a T-Mobile Macedonia is elfogadta. A politika meghatározza a mobiltávközlési technológiák felelős használatára vonatkozó alapelveket. A dokumentumban kötelezettséget vállalunk a nagyobb átláthatóságra, tájékoztatás biztosítására és a megfelelő folyamatokban való részvételre.





A három mobilszolgáltató együttműködésének eredményeként 2006-ban jött létre és 2013-ban is folyamatosan üzemelt egy információs célú EMF-portál (<http://www.emf-portal.hu>). E portálon kérdések tehetőek fel EMF-témakörben, megtekinthetőek a legfrissebb, a témára vonatkozó hírek, valamint az operátorok által külső szervezetekkel végeztetett EMF-célú mérések és kutatások eredményei.

#### Mobilhálózat, hálózatfejlesztés

A bázisállomásokon az alkalmazott gyakorlat szerint az eszközöket minden esetben úgy telepítik, hogy az antennák előtti térben munkavállalók lehetőség szerint ne tartózkodhassanak, munkát ebben a zónában ne lehessen és ne is kelljen végezni, áthaladási útvonalak ezt a térrészt ne keresszezzék.

Amennyiben rendkívüli esetben mégis az antennák előtti áthaladás vagy munkavégzés szükséges – ami többnyire külső vállalkozók esetében fordul elő, például épületek külső felújításakor –, akkor rendelkezésre áll a biztonsági távolságok értéke. Szükség esetén helyszíni mérések elvégzésének lehetősége is adott, illetve indokolt esetben az antennák átmeneti áthelyezésére vagy az adóteljesítmény megfelelő mértékű csökkentésére is kerülhet.

Amennyiben az antennák közelében munkát végző Magyar Telekom-alkalmazottak ismeretlen rádiófrekvenciás jelforrással találkoznak, úgy a számukra biztosított RADMAN személyi sugárzásdetektorral határozzák meg a biztonságos zóna határát, így elkerülve az esetleg felmerülő egészségügyi kockázatokat.

A Magyar Telekom mobilhálózata mindenkor törvényi határértékeknek való megfelelést – szükség esetén – független mérésügyi testületek ellenőrzik és tanúsítják. A vállalat 2013-ban 23 helyszíni, nemionizáló elektromágneses expozíciós vizsgálatot végeztetett, melyek minden esetben jelentősen az elektromágneses terekkel kapcsolatos határérték alatti eredményt mutattak.

A vállalat minden egyes bázisállomás-éleltetés, illetve toronytelepítés előtt egyeztet és együttműködik az érintettekkel. Ahol erre igény merül fel, ott lakossági fórum keretében törekszik a megegyezés kialakítására.

#### Kommunikáció

Annak ellenére, hogy a Magyar Telekom minden esetben messze alatta marad az ICNIRP-irányelvek által megadott határértékeknek – mind a kézi készülékek, mind a bázisállomások tekintetében –, fontosnak tartja a tájékoztatást a munkatársak és az ügyfelek irányába is<sup>(35)</sup>.

A 2013-ban lezajlott két belső oktatás során közel ötven kolléga hallgatott előadásokat az Országos „Frédéric Joliot-Curie” Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet (OSSKI) szakértőjétől.

A belső kommunikáció mellett a Magyar Telekom a 2013-as évben is nyitott volt minden, a biztonságos mobilhasználatlaltal kapcsolatos megkeresés megválaszolására. ([http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg\\_es\\_biztonsag](http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag))

Az EMF-portál mellett a Magyar Telekom saját maga is fenntart egy másik, ugyancsak e témakörrel foglalkozó honlapot (<http://www.bazisallomas.com>), mely szintén a mobilhálózatokkal kapcsolatos egészségügyi, jogi és technológiai kérdésekre ad válaszokat.

A készülékekre vonatkozó SAR-értékek<sup>(36)</sup> a telefonok dobozaiban lévő használati utasításokban megtalálhatóak, továbbá a T-Pon-

tokban is hozzáférhetőek. Mindemellett a Telekom webshopja is tartalmazza ugyanezen adatokat az eszközökre vonatkozó részletes információk között.

#### Kutatás

A világ lakosságának nemionizáló elektromágneses sugárzásokból, elektromágneses terekből eredő veszélyeztetettsége az elmúlt évtizedekben jelentősen emelkedett. Mivel a civilizált társadalomban a nemionizáló elektromágneses sugárzásokat kibocsátó berendezések – többek között a mobiltávközlési eszközök, a műholdas és földi televíziós/rádiós műsorszóró berendezések, a meteorológiai műholdak, a légi rádiós navigáció, a rádiócsillagászat, az űrkutatás eszközei – használata nem kiküszöbölhető, ezért a környezeti, illetve lakossági expozíció várhatóan továbbra is emelkedni fog. A World Health Organization (WHO) és mellette több nemzetközi szervezet, kutatócsoport vizsgálja a technológiai fejlődés emberi egészségre gyakorolt hatását.

A mobiltávközlés feltételezett egészségügyi hatásait már huszonöt éve kutatják és elemzik. A tudományos kutatások a mai napig nem tudták igazolni, hogy a mobiltávközlésnek bármiféle negatív egészségügyi hatása volna az emberi szervezetre.

Az eddigi legnagyobb ilyen kutatás, a WHO-IARC (International Agency for Research on Cancer) 13 ország részvételével szervezett

INTERPHONE projektje 2011-ben lezárult. A WHO-IARC az INTERPHONE projekt lezárultát követően, 2011. május 31-én lehetséges emberi rákkeltőként, azaz a 2B csoportba sorolta be a rádiófrekvenciás elektromágneses tereket. A WHO-IARC munkacsoport elnöke szerint „a bizonyítékok elég erősek, hogy alátámasszák a 2B besorolást, valamint azt a következtetést, hogy lehet valamennyi kockázat. Emiatt a mobiltelefonok és a rákkockázat közötti kapcsolatot tovább kell vizsgálni.” Jelenleg a 2B csoportba besorolt ágensek többek között a feketekávé, a benzin, a benzinmotorok kipufogógáza, a nikkel és ötvözetek, a talkumos hintőpor, a hálózati frekvenciájú mágneses tér és a mobiltelefon-használat is.

A Magyar Telekom GSM Association-tagságán keresztül közvetetten hozzájárult a mobilhálózatok egészségügyi hatásait vizsgáló független kutatások előrehaladásához.

Minden Deutsche Telekomhoz tartozó nemzeti társaság elkötelezett a független kutatások támogatásában, melyek bővítik az ismereteket az elektromágneses terek hatásaival kapcsolatban. Ezért a T-Mobile International egyesült királysági és német szolgáltatókkal együtt nemzetközi kutatási programot támogat 2002 óta több mint húszmillió euró értékben, a GSM Associationön keresztül pedig további hatmillió euró értékben. Ezzel a Deutsche Telekom Csoport világszinten az egyik legnagyobb támogatója az ilyen irányú kutatásoknak.

(35) [http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg\\_es\\_biztonsag](http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag)

(36) A SAR-értékkel (Specific Absorption Rate – specifikus elnyelési érték) mérhető, hogy milyen nagyságú energia nyelődik el a szövetekbe



## MINŐSÍTÉS



### BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN VIZSGÁLATI JELENTÉS

#### A Magyar Telekom Nyrt. vezetésének

Ez a jelentés a 2014. július 7-i szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült azzal a céllal, hogy jelentést tegyünk a Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban a „Társaság”) 2013. évi Fenntarthatósági Jelentésével kapcsolatban.

#### A vezetés felelőssége

A 2013. évi Fenntarthatósági Jelentésnek a Fenntarthatósági jelentésekhez készült Útmutatóban leírt, a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) G3 verziójában meghatározott A+ kritériumoknak („a GRI kritériumok”) megfelelő elkészítése a Magyar Telekom Nyrt. vezetésének felelőssége.

Ebbe a felelősségi körbe tartozik a Fenntarthatósági Jelentés elkészítéséhez szükséges megfelelő módszerek kiválasztása és alkalmazása, valamint az adott körülményeknek megfelelő feltételezések és becslések használata az egyedi Fenntarthatósági közzétételekhez.

#### A vizsgálat tárgya és annak kritériumai

Jelen korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatás célja annak megállapítása, hogy a Magyar Telekom Nyrt. vezetése a 2013-as naptári évre vonatkozó Fenntarthatósági Jelentéséből kiválasztott – a jelentésben pipa szimbólummal („✓”) megjelölt – információkat és adatokat a GRI kritériumoknak megfelelően készítette-e el.

#### A mi felelőségünk

A mi felelőségünk az elvégzett munkánk alapján jelentést tenni a 2013. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információkról és adatokról.

A megbízást a bizonyosságot nyújtó megbízásokra vonatkozó nemzetközi standardnak („ISAE 3000”) – „Múltbeli időszakra vonatkozó pénzügyi információk könyvvizsgálatán vagy átvilágításán kívüli, bizonyosságot nyújtó szolgáltatások” – megfelelően hajtottuk végre. Ez a standard megköveteli az etikai követelmények betartását, valamint azt, hogy a megbízási munka tervezése és végrehajtása révén korlátozott bizonyosságot szerezzünk arról, hogy a 2013. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információk és adatok – minden lényeges szempontból – megfelelnek a GRI követelményeknek.



### Az elvégzett munka összefoglalása

Munkánk során az alábbi eljárásokat végeztük el:

- Személyes egyeztetések a Fenntarthatósági Jelentés elkészítéséért és az abban szereplő adatok előállításáért felelős vezetőkkel és a központi csapat munkatársaival, azzal a céllal, hogy felülvizsgáljuk, hogy a Fenntarthatósági Jelentésben „pipa” szimbólummal („✓”) megjelölt információk és adatok begyűjtési és elemzési folyamatai a GRI kritériumainak megfelelőek-e.
- A Jelentésben „pipa” szimbólummal („✓”) megjelölt információk és adatok tartalmi vizsgálata, hogy azok a GRI kritériumoknak megfelelően kerültek-e bemutatásra, mint például:
  - a szervezetet bemutató indikátorok (profilindikátorok) teljes körűen szerepelnek-e a jelentésben;
  - a vezetési szemlélet és irányelvek minden nagyobb témakörnél megjelennek-e;
  - a GRI kritériumok által elvárt minden alap teljesítményindikátor szerepel-e a jelentésben. Ha nem, akkor van-e rá magyarázat;
  - távközlés-specifikus ágazati kiegészítés indikátorai is szerepelnek-e a jelentésben.
- Analitikus elemzés, mely során magyarázatokat kérünk a vezetéstől a Jelentésben „pipa” szimbólummal („✓”) megjelölt információkban és adatokban bekövetkezett egyes változásokra az előző periódushoz képest.
- Mintavételes tesztelés a pipa szimbólummal („✓”) megjelölt információk és adatok pontosságának vizsgálatára, például statisztikai jelentések, számviteli nyilvántartások, szolgáltatóktól származó dokumentumok megtekintésével, helyszíni szemlék lefolytatásával.

Korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra szóló megbízás esetén a bizonyítékvizsgáló eljárások korlátozottabbak, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra szóló megbízás esetében, és ebből kifolyólag kevesebb bizonyosság származik belőle, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra szóló megbízásnál.

Meggyőződésünk, hogy a megszerzett bizonyíték elegendő és megfelelő alapot nyújt a következtetésünk megadásához.

#### Konklúzió

A korlátozott bizonyosságot nyújtó vizsgálatunk végrehajtása során nem merült fel olyan tényező, amely miatt azt feltételezhetnénk, hogy a Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott – és a jelentésben pipa szimbólummal („✓”) megjelölt – információk és adatok minden lényeges szempontból nem a GRI kritériumoknak megfelelően lettek volna elkészítve.

2014. július 28.

Balázs Árpád  
Cégtárs  
PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft.



## GRI-TARTALOMMUTATÓ

A GRI (Global Reporting Initiative) egy olyan nemzetközi szervezet, melynek célja, hogy irányelvek és mutatószámok segítségével egységes keretrendszert adjon a fenntarthatósági jelentések készítéséhez, és ezen keresztül biztosítsa azok összehasonlíthatóságát, valamint előmozdítsa

a vállalatok átláthatóságát. A következő táblázat segítségével az olvasó megkeresheti az egyes GRI-mutatószámokhoz tartozó információt a jelentésben. Az irányelvekről és mutatószámokról a következő oldalon tájékozódhat: <https://www.globalreporting.org/resource/library/Hungarian-G3-Reporting-Guidelines.pdf>

### GRI-TARTALOMMUTATÓ - A JELENTÉS ELEMEI, ALAP- ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉRŐSZÁMOK KATEGÓRIÁK SZERINT

GRI-SZEKCIÓK	Fejezet
<b>STRATÉGIA ÉS ANALÍZIS</b>	
1.1	A vezérigazgató levele
1.2	Megközelítésünk
<b>SZERVEZETI PROFIL</b>	
2.1	A vállalatcsoportról
2.2	A vállalatcsoportról
2.3	A vállalatcsoportról
2.4	A vállalatcsoportról
2.5	A vállalatcsoportról
2.6	A vállalatcsoportról
2.7	A vállalatcsoportról
2.8	A vállalatcsoportról
2.9	A vállalatcsoportról
2.10	A vezérigazgató levele

GRI-SZEKCIÓK	Fejezet
<b>A JELENTÉS PARAMÉTEREI</b>	
A jelentés profilja	
3.1	A jelentésről
3.2	A jelentésről
3.3	A jelentésről
3.4	A jelentésről
A jelentés kiterjedési köre és határai	
3.5	A jelentésről
3.6	A jelentésről
3.7	A jelentésről
3.8	A jelentésről
3.9	A jelentésről
3.10	A jelentésről
3.11	A jelentésről

GRI-SZEKCIÓK	Fejezet
GRI tartalmi index	
3.12	GRI-tartalomműtató
Tanúsítás	
3.13	A jelentésről, Minősítés
<b>IRÁNYÍTÁS, KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁS ÉS KÖTELEZETTSÉGEK</b>	
Irányítás	
4.1	Fenntarthatósági koordináció, 1.1
4.2	1.1
4.3	Nem releváns
4.4	5.3, 6.
4.5	1.1
4.6	1.3
4.7	5.1
4.8	Megközelítésünk, 1.3, 5.
4.9	Fenntarthatósági koordináció
4.10	1.1
Külső kezdeményezések iránti elkötelezettség	
4.11	1.2, 1.6, 4.1
4.12	7.
4.13	7.
Az érintettek bevonása	
4.14	Érdekelt feleink
4.15	Megközelítésünk
4.16	Érdekelt feleink, 1.6, 5.6, 6.
4.17	Fenntarthatósági stratégia, Érdekelt feleink

GAZDASÁGI TELJESÍTMÉNYINDIKÁTOROK			
Alap		Kiegészítő	
Mérőszám	Fejezet	Mérőszám	Fejezet
<b>Gazdasági teljesítmény</b>			
EC1	A vállalatcsoportról		
EC2	4.1		
EC3	A vállalatcsoportról, 5.2		
EC4	A vállalatcsoportról		
<b>Piaci jelenlét</b>			
EC6	1.6		
EC7	5.3, 5.5		
<b>Közvetett gazdasági hatások</b>			
EC8	3.2, 8		
<b>KÖRNYEZETI TELJESÍTMÉNYINDIKÁTOROK</b>			
<b>Anyagok</b>			
EN1	4.1		
EN2	4.1		
<b>Energia</b>			
EN3	4.1	EN5	4.1
EN4	4.1	EN6	4.1
		EN7	4.1
<b>Víz</b>			
EN8	4.2		
<b>Biodiverzitás</b>			
EN11	4.3		
EN12	4.3	EN14	4.3

KÖRNYEZETI TELJESÍTMÉNYINDIKÁTOROK			
Alap		Kiegészítő	
Mérőszám	Fejezet	Mérőszám	Fejezet
<b>Légnemű és cseppfolyós kibocsátások és hulladékok</b>			
EN16	4.1	EN18	4.1
EN17	4.1		
EN19	4.1, 4.4		
EN20	4.4.		
EN21	4.4		
EN22	4.5	EN24	4.5
EN23	4.4, 4.5		
<b>Termékek és szolgáltatások</b>			
EN26	3.1, 4.1, 4.4		
EN27	4.5		
<b>A jogszabályoknak való megfelelés</b>			
EN28	1.4		
<b>Szállítás</b>			
		EN29	4.1
<b>Átfogó adatok</b>			
		EN30	4.6

TÁRSADALMI TELJESÍTMÉNYINDIKÁTOROK			
Alap		Kiegészítő	
Mérőszám	Fejezet	Mérőszám	Fejezet
<b>Foglalkoztatás</b>			
LA1	A vállalatcsoport-ról, 5.5		
LA2	5.4		
<b>Munkavállalók és vezetőség kapcsolata</b>			
LA4	5.3		
LA5	5.4		
<b>Munkahelyi egészség és biztonság</b>			
LA7	5.2		
LA8	5.2		
<b>Képzés és oktatás</b>			
LA10	5.1	LA11	5.1
		LA12	5.1
<b>Sokféleség és esélyegyenlőség</b>			
LA13	1.1, 5.5		
LA14	5.5		
<b>Befektetési és beszerzési gyakorlat</b>			
HR1	1.6	HR3	5.3
HR2	1.6		
<b>A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése</b>			
HR4	5.3		
<b>Egyesületi jog és kollektív szerződés</b>			
HR5	5.3		
<b>Gyermekmunka</b>			
HR6	5.3		

TÁRSADALMI TELJESÍTMÉNYINDIKÁTOROK			
Alap		Kiegészítő	
Mérőszám	Fejezet	Mérőszám	Fejezet
<b>Kényszermunka és kötelező munkavégzés</b>			
HR7	5.3		
<b>Biztonsági szolgálat</b>			
<b>Őslakosok jogai</b>			
<b>Helyi közösség</b>			
SO1	3.2		
<b>Korrupció</b>			
SO2	1.3		
SO3	1.3		
SO4	1.3		
<b>Közpolitika</b>			
SO5	1.5	SO6	1.5
<b>Versenyyellenes viselkedés</b>			
		SO7	1.4
<b>A jogszabályoknak való megfelelés</b>			
SO8	1.4		
<b>A vevők egészsége és biztonsága</b>			
PR1	3.1, 9.1, 9.2, 11		
<b>Termékek és szolgáltatások címkézése</b>			
PR3	2.2		
		PR5	2.4
<b>Marketingkommunikáció</b>			
PR6	2.3	PR7	1.4
<b>Személyes adatok védelme</b>			
PR8	10		
<b>A jogszabályoknak való megfelelés</b>			
PR9	1.4		

TÁVKÖZLÉS-SPECIFIKUS INDIKÁTOROK	
Mérőszám	Fejezet
<b>Belső működés</b>	
Befektetések	
IO1	A vállalatcsoportról, 3.2
IO2	Nem releváns
<b>Egészség és biztonság</b>	
IO3	5.2, 11
IO4	11
IO5	11
IO6	11
<b>Infrastruktúra</b>	
IO7	4.3, 11
IO8	4.3
<b>Hozzáférés biztosítása</b>	
Távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés	
PA1	3.2
PA2	3.2
PA3	3.6
PA4	A vállalatcsoportról, 3.6, 11
PA5	3.2
PA6	3.1, 3.6
<b>A tartalomhoz való hozzáférés</b>	
PA7	9

## TÁVKÖZLÉS-SPECIFIKUS INDIKÁTOROK

Mérszám	Fejezet
Ügyfélkapcsolatok	
PA8	11
PA9	11
PA10	2.2
PA11	2.5, 3.1, 3.3, 4.1, 7

A GRI (Global Reporting Initiative) 2006. évi útmutatója alapján. (<https://www.globalreporting.org/languages/hungarian/Pages/default.aspx>)

## TÁVKÖZLÉS-SPECIFIKUS INDIKÁTOROK

Mérszám	Fejezet
Technológiai alkalmazások	
Erőforrás-hatékonyság	
TA1	4.1
TA2	3.1, 3.3, 4.1
TA3	4.1
TA4	4.1
TA5	7.1, 9.2



# MEGFELELÉS AZ ENSZ

# GLOBÁLIS MEGÁLLAPODÁS

# ALAPELVEINEK

2009. május 6-án társaságunk csatlakozott az ENSZ Globális Megállapodás kezdeményezéséhez és annak 10 alapelvéhez az emberi jogok, a munkakörülmények, a környezet és a korrupcióellenesség területén. A következő táblázat megmutatja az alapelvekkel kapcsolatos információk előfordulását a jelentésben.



## GLOBÁLIS MEGÁLLAPODÁS-ALAPELVEK

	Fejezet
1. A nemzetközileg kihirdetett emberi jogok támogatása és tisztelete	1.3, 1.6, 5.2, 5.3, 10
2. Annak biztosítása, hogy a tevékenységben emberi jogok nem sérülnek	1.3, 1.6, 5.3
3. Az egyesülés szabadságának és a kollektív egyeztetéshez (szerződéshez) való jognak az elismerése	5.3
4. A kényszer- és a kötelező munka minden formájának megszüntetése	5.3
5. A gyermekmunka hatékony megszüntetése	5.3
6. A munkavállalással és a foglalkozással kapcsolatos diszkrimináció megszüntetése	Megközelítésünk, 1.6, 5.3
7. A környezeti kihívásokhoz való elővigyázatos hozzáállás támogatása	Megközelítésünk, 4
8. Kezdeményezések felvállalása, amelyek nagyobb környezeti felelősségvállalást segítenek elő	Megközelítésünk, 2.5, 3.5, 4.1, 7.2, 8.2, 8.3
9. A környezetbarát technológiák/szolgáltatások fejlesztésének és terjesztésének támogatása	Megközelítésünk, 3.1, 4.1
10. A korrupció minden formája elleni küzdelem, beleértve a zsarolást/uzsorát és a megvesztegetést	Megközelítésünk, 1.3, 1.6



## RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

Rövidítés	Teljes név
4V	vezető a változásban, változás a vezetőben program
AD	akcionarsko dioniëarska (részvénytársaság)
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line (aszimmetrikus digitális előfizetői vonal)
AG	Aktiengesellschaft (részvénytársaság)
AmCham	Amerikai Kereskedelmi Kamara
ÁSZF	Általános Szerződési Feltételek
BB	broadband (szélessávú)
BBU-VÜK	Vállalati Szolgáltatások Üzletág – Vállalati ügyfélkapcsolatok
BSC	Bachelor of Sciences (alapfokozat)
CC	call center
CEERIUS	Central and Eastern European Responsible Investment Universe (közép- és kelet-európai felelős befektetői index)
CEMP	Central European Media & Publishing
CES	Customer Effort Index (Mennyi erőfeszítésbe került az ügyét elintézni?)
CDP	Carbon Disclosure Project
CO	szén-monoxid
CO <sub>2</sub>	szén-dioxid
CPEx	Customer Profile Exchange
CRM	Customer Relationship Management (ügyfél-kiszolgálási rendszer)
CSR	Corporate Social Responsibility (vállalatok társadalmi felelősségvállalása)
CR	Corporate Responsibility (vállalati felelősségvállalás)
CT	Crnogorski Telekom
CSFKT	Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács
DELFIN Díj	Díj egy ELkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért
DSL	Digital Subscriber Line (digitális előfizetői vonal)
DSLAM	DSL (Digital Subscriber Line) Access Multiplexer (DSL- [Digitális előfizetői vonal] hozzáférési multiplexer)

Rövidítés	Teljes név
DT	Deutsche Telekom
DTAG	Deutsche Telekom AG
EAP	Employee Assistance Program (dolgozói segítségnyújtási program)
EBH	Egyenlő Bánásmód Hatóság
EBIDTA	Earning Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization (adózás és amortizáció előtti profit)
EC	Economic Performance Indicators (gazdasági teljesítményindikátorok)
ÉFOÉSZ	Értelmi Fogyatékosokkal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége
EIR	Energiagazdálkodás Vállalatirányítási Rendszer
EMF	Electromagnetic Fields (elektromágneses terek)
EN	Environmental Performance Indicators (környezeti teljesítményindikátorok)
ENSZ	Egyesült Nemzetek Szervezete
ESzCsM	Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium
ETNO	European Telecommunications Network Operators' Association: Európai Távközlési Hálózatüzemeltetők Szövetsége
EU	European Union (Európai Unió)
ÉT	Érdekegyeztető Tanács
FEB	Felügyelő Bizottság
FGSM	Fixed Global System for Mobile Communications (fix globális mobilkommunikációs rendszer)
FMK	Fenntarthatósági Média Klub
Gbit	gigabit (10 <sup>9</sup> bit)
GC	Global Compact (Globális megállapodás)
GE	General Electric Company
GeSI	Global e-Sustainability Initiative (Globális e-fenntarthatósági kezdeményezés)
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (kft.)
GPON	Gigabit Passive Optical Network (gigabites passzív optikai hálózat)
GPS	Global Positioning Systems (globális helymeghatározó rendszer)
GRI	Global Reporting Initiative (Globális jelentéskészítési kezdeményezés)
GS	Goldman Sachs
GSM	Global System for Mobile Communication (globális mobilkommunikációs rendszer)
GSMA	GSM Association (GSM-szövetség)

Rövidítés	Teljes név
GVH	Gazdasági Versenyhivatal
GWh	gigawattóra
gyed/gyes	gyermekgondozási díj/gyermekgondozási segély
HBLF	Hungarian Business Leaders Forum
HPV	humán papillomavírus
HSPA	High Speed Packet Access (nagy sebességű csomagletöltési hozzáférés)
HR	Human Rights Performance Indicators (emberi jogok teljesítményindikátorok)
HR	Human Resources (emberi erőforrás)
HRMS	Human Resources Management Service (emberi erőforrásmenedzsment-rendszer)
HTE	Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület
IARC	International Agency for Research on Cancer (Nemzetközi Rákkutatási Ügynökség)
ICCA	International Customer Contact Analysis (Nemzetközi ügyfélkapcsolat-elemzés)
ICNIRP	International Commission on Non-Ionising Radiation Protection (Nemzetközi bizottság a nemionizáló sugárzások sugárvédelmére)
ICS	Internal Control System (belső ellenőrzési rendszer)
ICT	Information and communication technology (információs és kommunikációs technológia)
IEC	International Electrotechnical Commission (Nemzetközi Elektrotechnikai Bizottság)
IFRS	International Financial Reporting Standards (nemzetközi pénzügyi jelentési szabványok)
IO	Internal Operations (belső működés)
iOS	Apple Inc. által kifejlesztett operációs rendszer
IP	Internet protocol
IPTV	Internet Protocol TV (interneten keresztüli televízió-szolgáltatás)
ISDN	Integrated Services Digital Network (integrált szolgáltatású digitális hálózat)
ISO	International Organization for Standardization (Nemzetközi Szabványügyi Szervezet)
IT	Information Technology (információs technológia)
IVR	Interactive Voice Response (interaktív hangos információ)
IVSZ	Informatikai Vállalkozások Szövetsége
JB	Javadalmazási Bizottság
K+F	Kutatás és fejlesztés
K.É.K.	Kortárs Építészeti Központ

Rövidítés	Teljes név
KFKI	Központi Fizikai Kutatóintézet
KIBU	Kitchen Budapest
Kft.	korlátolt felelősségű társaság
KKV	kis- és középvállalkozások
KMR	karriermenedzsment-rendszer
KPI	key performance indicators (kulcsfontosságú teljesítményjelzők/mutatók)
KTV	kábel TV
KÜT	Központi Üzemi Tanács
kWh	kilowattóra
LA	Labour Practices and Decent Work Performance Indicators (munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmények teljesítményindikátorok)
LED	Light Emitting Diode (fénykibocsátó dióda)
LTE	Long Term Evolution (haladó szélessávú mobil-adatátviteli megoldás)
MakTel	Makedonski Telekomunikacii
Matisz	Magyar Tartalomipari Szövetség
MEBIR	Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság Irányítási Rendszer
MEOSZ	Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége
MISZ	Magyar Innovációs Szövetség
MKB	Magyar Külkereskedelmi Bank
MOL	Magyar Olaj-és Gázipari Részvénytársaság
MSAN	Multi-Service Access Node (multiszolgáltatás-hozzáférési csomópont)
MSC	Master of Sciences (mesterfokozat)
MKT	Makedonski Telekomunikacii
MMS	Multimedia Messaging Service (multimédiásüzenet-küldési szolgáltatás)
MSZ	Magyar Szabvány
MT	Magyar Telekom
MTE	Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete
MuKi	Munka Kisgyermekkel projekt
MVGYOSZ	Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége
MWh	megawattóra

Rövidítés	Teljes név
NAC	Network Access Control (hálózati hozzáférés ellenőrzés)
NAT	Network Address Translation (hálózaticím-fordítás)
NatCo	National Company (tagvállalat)
NeMo	Network Modernization (hálózat korszerűsítés)
NG	next generation (következő generáció)
NMHH	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Nox	nitrogén-oxidok
NT	Network Technology (hálózati technológia)
MHz	megahertz
MMKlaszter	Mobilitás és Multimédia Klaszter
MMS	Multimedia Message Service (multimédiás üzenetküldő szolgáltatás)
NFC	Near Field Communication (rövid hatótávú kommunikációs szabvány)
NPS	Net Promoter Score (promóterek arányát mutató index)
NT	Network Termination (hálózatvégződés)
Nyrt.	Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
OHSAS	Occupational Health and Safety Management System (munkahelyi egészségvédelem és biztonságirányítási rendszer)
ÖKA	Önkéntes Központ Alapítvány
OSS	Open Source Software (nyílt forráskódú szoftver)
OSSKI	Országos „Frédéric Joliot-Curie” Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet
PA	Providing Access (távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés)
PEM cella	Proton Exchange Membrane cella (protonátesztő membrános cella)
PET	polietilén-tereftalát
PoS	point of sale (eladási hely)
PR	Product Responsibility Performance Indicators (termékfelelősséggel kapcsolatos teljesítményindikátorok)
PSA	Probabilistic Safety Assessment (kockázatelemzés)
PSA	prosztataszpecifikus antigén
PSTN	Public Switched Telephone Network (nyilvános, kapcsolt távbeszélő-hálózat)
Ptk.	Polgári Törvénykönyv
QR kód	Quick Response kód (kétdimenziós vonalkód)

Rövidítés	Teljes név
RAN	Radio Access Network (rádiós hozzáférési hálózat)
RFID	Radio-Frequency Identification (rádióhullám-alapú azonosítás)
SAP	SAP, ügyviteli szoftver
SAR	Specific Absorption Rate (fajlagos elnyelési tényező)
SAT-TV	szatellit-tévé
SGS	Société Générale de Surveillance (Általános Vizsgáló Társaság)
SIM	Subscriber Identity Module (előfizetői azonosítómodul)
SINOSZ	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
SMB	Small and Medium-sized Business (kis- és középvállalatok)
SMS	Short Message Service (szövegesüzenet-küldési szolgáltatás)
SO	Social Performance Indicators (társadalmi teljesítményindikátorok)
SOHO	Small Office Home Office (kisméretű vagy otthoni iroda)
TA	Technology Applications (technológiai alkalmazások)
TCG	Telekom Crne Gore/Crnogorski Telekom/Telekom Montenegro
TED	Technology, Entertainment, Design (technológia, szórakozás, tervezés)
TM	teljesítménymenedzsment
TMMK	T-Mobile Macedonia
TRI*M	ügyfél-elégedettségi mutató
TSM	T-Systems
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System (univerzális vezeték nélküli telefonszolgáltatás)
UNEP	United Nations Environmental Programme (ENSZ Környezetvédelmi Program)
UNICEF	United Nations International Childrens Emergency Fund (ENSZ Gyermekalap)
ÜB	Ügyvezető Bizottság
USD	USA dollár
Variable II	hosszú távú ösztönző program
VoCable	Voice over Cable TV: hangszolgáltatás kábeltévé
VoCa	Voice over Cable TV: hangszolgáltatás kábeltévé
VoD	Video on Demand (digitális videotár)
VoIP	Voice over Internet Protocol: IP-alapú hangszolgáltatás



Rövidítés	Teljes név
VPN	Virtual Private Network (virtuális magánhálózat)
VSAT	Very Small Aperture Transmission (műholdas adatátviteli szabvány)
VÜF	Vállalati Ügyfél-támogatási ágazat
WHO	World Health Organization (Egészségügyi Világszervezet)
Zrt.	zártkörűen működő részvénytársaság



## IMPRESSZUM

**Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság**

Magyar Telekom Csoport Központ: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levél cím: 1541 Budapest

[www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)

**Kiadta:**

© Magyar Telekom Nyrt.

Vállalati fenntarthatósági központ

Budapest, 2014

**Felelős kiadó:**

Christopher Mattheisen, vezérigazgató

**Kreatív koncepció és kiadványtervezés:**

Esript Design

**Kapcsolat, további információ:**

[www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)

**Fenntarthatósággal kapcsolatos információ:**

<http://www.telekom.hu/fenntarthatosag>

**Vállalati fenntarthatósági központ**

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levél cím: 1541 Budapest

Telefon: +36/1-481-7744

**e-mail:** [fenntarthatosag@telekom.hu](mailto:fenntarthatosag@telekom.hu)