

A woman with long brown hair tied back, wearing a light blue t-shirt and grey shorts, is sitting on a mossy rock ledge. She is holding a smartphone up to take a picture of a vast, scenic landscape. The landscape features a large, calm lake in the foreground, a small town nestled in a valley in the middle ground, and towering, forested mountains in the background under a clear blue sky. The scene is bright and sunny.

FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2019



EGYÜTT. VELED



5.

**ÉRDEKELT
FELEINK**

5 NEMEK KÖZÖTTI EGYENLŐSÉG



6 TISZTA VÍZ ÉS ALAPVETŐ KÖZTISZTASÁG



8 TISZTESSEGES MUNKA ÉS GAZDASÁGI NÖVEKEDÉS



9 IPAR, INNOVÁCIÓS INFRASTRUKTÚRA



10 EGYENLŐLTENSÉGEK CSÖKKENTÉSE



12 FELELŐS FOGYASZTÁS ÉS TERMELÉS



13 FELLEPÉS AZ ÉGHAJLATVÁLTOZÁS ELLEN



14 ÓCEÁNOK ÉS TENGEREK VÉDELME



15 SZÁRAZFÖLDI ÖKOSZISZTÉMÁK VÉDELME

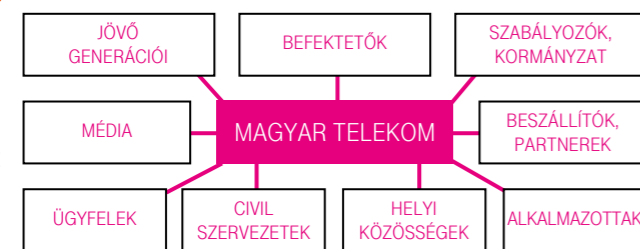


17 PARTNERSÉG A CÉLOK ELÉRÉSÉÉRT



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 a javaslatok fenntarthatósági tevékenységünkkel kapcsolatban. Számos fórum és felmérés keretében, valamint személyes találkozó alkalmával volt módunk találkozni velük, bemutatni nekik 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.



STAKEHOLDERFELMÉRÉS

A Magyar Telekom Fenntarthatósági jelentésének elkészítésekor korábbi kutatásaink, elemzéseink értékelése mellett rendszeresen monitorozzuk érdekelt feleink véleményét a fenntarthatósághoz kapcsolódó témáink fontosságáról. Évenkénti kérdőíves felmérésünkben arra vagyunk kíváncsiak, hogy a különböző érdekelte csoportokba tartozó érdekelt feleink hogyan értékelik vállalatunk fenntarthatósági teljesítményét.

Kérdőívünkben az alább részletezett, összesen 37 kérdéskör 1–5 skálán történő rangsorolását kértük, ahol az 1 a legkevésbé, míg az 5 a leginkább lényeges szempont értékelése.

A kapott visszajelzések összegzése és elemzése szervesen hozzájárul fenntarthatósági tevékenységünk egyes szempontjainak rangsorolásához. Amellett, hogy tevékenységünkre és stratégiai feladataink eredményességére nézve minden felsorolt szempontot fontosnak tartunk, jelentésünk fejezeteiben kiemelt figyelmet szentelünk az érdekelt feleink által fontosnak és közepesen fontosnak értékelt területeknek.

Az értékelési skála mellett kérdőívünk a következőkre is rákérdez:

- javaslat egyéb, a felsorolásban nem szereplő fenntarthatósági témakörre, amellyel fontos lenne foglalkoznunk,
- figyelemfelhívás olyan tudományos eredményekre, amelyekre infokommunikációs vállalatként fokozott figyelmet kellene fordítanunk,
- vállalatokat érintő kockázatok, illetve fejlődési lehetőségek a fenntarthatóság területén,
- a Magyar Telekom leggyakrabban használt információs csatornái, amelyeken keresztül fenntarthatósági tevékenységünk és üzeneteink megismerhetők,
- a Magyar Telekomnak – tevékenységéből adódóan – mely globális Fenntartható Fejlődési Célokot (SDGs) kellene kiemelt prioritásként kezelnie.

A legutóbbi, 2019 decemberében végzett felmérésből megállapítható, hogy érdekelt feleink többsége számára a kiemelten fontos terület a klímavédelem és energiahatékonyság, a hulladékok kezelése és az ügyfelek tájékoztatása. Az infokommunikációt érintő tudományos eredmények területén szintén a klímavédelemhez, illetve az innovációhoz kapcsolódó szempontokat emelték ki, ezekről jelentésünkben külön alfejezetekben számolunk be.

A kockázatok és lehetőségek kiaknázásának területén válaszadóink ugyancsak a klímavédelmet, illetve az elektromágneses terek hatásait és a körkörös gazdaság aspektusait említették. Érdekelte feleink úgy találták, hogy a Telekom leginkább az SDG4: Minőségi oktatás, SDG11: Fenntartható városok és közösségek az SDG8: Tisztességes munka és gazdasági növekedés célkitűzésekhez tud leginkább hozzájárulni.

AZ EGYES ÉRDEKELTI CSOPORTOK (STAKEHOLDEREK) ÁLTAL ÉRTÉKELT FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAKÖRÖK FONTOSSÁGA

	Szabályozó	Civil szervezet	Munkatárs	Média	Ügyfél	Jövő generáció	Beszállító, partner	Befektető	Helyi közösség	Átlag
Klímavédelem és energiahatékonyság	3,60	3,48	3,56	3,20	3,05	2,82	2,95	2,80	2,44	3,10
Hulladék	3,60	3,48	3,38	3,20	2,85	2,82	2,98	2,65	2,38	3,04
Ügyfeleink tájékoztatása	3,20	3,48	3,35	3,20	2,71	2,74	3,00	2,45	2,36	2,94
Kibocsátások	3,60	3,38	3,22	2,87	2,81	2,70	2,95	2,60	2,29	2,94
A gyermekek védelme a digitális világban	3,60	3,30	3,64	2,53	2,82	2,88	2,88	2,40	2,29	2,93
Környezeti célok és megfelelés	3,60	3,42	3,20	3,20	2,75	2,76	2,45	2,65	2,15	2,91
Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések	3,60	3,52	2,97	3,20	2,72	2,70	2,51	2,65	2,09	2,89
Erőforrás-felhasználás	3,60	3,48	3,14	2,87	2,68	2,76	2,85	2,45	2,11	2,88
Ügyfél-elégedettség	3,60	3,24	3,31	2,67	2,66	2,68	2,66	2,65	2,36	2,87
Beszállítói kapcsolatok	3,60	3,08	2,88	3,20	2,61	2,44	3,20	2,50	2,09	2,84
Fenntarthatóság a beszállítói láncban	3,60	3,52	3,14	2,93	2,59	2,76	2,88	1,90	2,11	2,83
Innováció a fenntarthatóságért	3,20	3,38	3,29	2,87	2,72	2,58	2,50	2,50	2,22	2,81
Munkatársak bevonása	3,20	3,52	3,15	2,87	2,59	2,64	2,71	1,90	2,15	2,75
Helyi beszerzések	3,60	3,48	3,19	1,87	2,59	2,76	2,60	2,45	2,18	2,75
Adatvédelem	3,60	2,90	3,15	2,60	2,61	2,54	2,50	2,60	2,09	2,73
Szabályozói megfelelés	3,60	3,06	3,03	2,93	2,57	2,28	2,60	2,30	2,04	2,71
Fenntarthatósági koordináció	3,20	3,42	2,96	2,93	2,52	2,42	2,50	2,30	2,04	2,70
Emberi jogok, esélyegyenlőség	3,20	2,96	3,20	2,67	2,63	2,34	2,60	2,50	2,18	2,70
Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	3,60	3,30	3,30	2,20	2,54	2,58	2,28	2,25	2,00	2,67
Szakmai együttműködések	3,60	3,22	2,64	2,73	2,48	2,28	2,68	2,45	1,96	2,67
Beszállítóink elismerése	3,60	2,90	3,00	2,60	2,41	2,48	2,44	2,65	1,85	2,66
Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	3,20	3,36	3,20	1,93	2,66	2,72	2,24	2,30	2,25	2,65
Szolgáltatások rendelkezésre állása	3,60	2,64	2,84	2,67	2,39	2,40	2,54	2,50	2,13	2,63
Munkahelyi egészség és biztonság	3,60	2,94	3,23	1,73	2,58	2,58	2,54	2,25	2,15	2,62
Kockázatmenedzsment	3,60	3,10	2,90	2,27	2,33	2,26	2,59	2,50	1,89	2,60
A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	3,60	2,68	2,88	2,67	2,26	2,44	2,20	2,50	2,16	2,60
Vállalati megfelelés	3,60	2,90	2,99	2,27	2,48	2,24	2,43	2,10	2,13	2,57
Ügyfeleink bevonása	3,60	3,16	2,98	1,47	2,25	2,66	2,53	2,10	1,75	2,50
Digitális készségfejlesztés	3,20	2,80	2,99	2,40	2,39	2,36	1,81	2,25	2,05	2,47
ICT a fenntarthatóságért	3,60	2,86	2,75	2,00	2,32	2,06	2,39	2,30	1,95	2,47
Változások menedzselése	3,20	2,76	2,78	2,67	2,39	2,28	1,85	2,10	2,05	2,45
Tehetségmenedzsment	3,20	2,78	2,59	2,33	2,19	2,42	2,35	2,30	1,64	2,42
Adományozás	2,80	3,08	2,75	2,53	2,25	2,46	1,78	1,90	1,65	2,36
Befektetői kapcsolatok	3,60	2,56	2,59	1,80	2,08	2,08	1,91	2,10	1,69	2,27
Szponzorálás	2,30	2,42	2,40	1,87	2,05	2,16	1,59	2,00	1,71	2,05
Átlag	3,44	3,13	3,05	2,57	2,53	2,52	2,50	2,37	2,07	

Továbbra is folytatni kívánjuk az együttgondolkodást és az együttműködést érdekelt feleinkkel, ezért mindenkit arra biztatunk, hogy észrevételeit, ötleteit, véleményét bizalommal ossza meg velünk a [kérdőív](mailto:kérdőív@telekom.hu) kitöltésével vagy a fenntarthatosag@telekom.hu címen.

LÉNYEGESSÉG

A jelentés összeállításakor – megfelelően a Global Reporting Initiative (Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés) szabvány (GRI Standard) szerinti teljes körű (Comprehensive) alkalmazási szintnek – a hangsúlyt a lényegességre, az érdekelt felek bevonására, a teljességre, a pontosságra, az összehasonlíthatóságra, az időszerűségre, a megbízhatóságra, az egyensúlyra és a fenntarthatósági összefüggések bemutatására helyeztük.

A jelentés körének és tartalmának meghatározása a Magyar Telekom lényegességi elemzése alapján történt, amihez külső forrásként felhasználtuk a felelős befektetői értékelők (ISS ESG Rating, FTSE Russell, MSCI, Robeco SAM) értékelési szempontjait és a Global e-Sustainability Initiative (GeSI) ICT-szektorra készített lényegességi elemzését és útmutatóját.

A Magyar Telekom lényegességi elemzése segít meghatározni a vállalat és érdekelt felei számára fontos és aktuálisan hangsúlyos fenntarthatósági témákat, valamint az üzleti folyamatokon, stratégiai célokon keresztülvezetni az érdekelt felek érdekeit.

A témák definiálását, rangsorolását és csoportosítását elsősorban a Magyar Telekom Csoport Fenntarthatósági stratégiájának elkészítésekor és annak éves, az Ügyvezető Bizottság felé történő riportálásakor határozzuk meg. A lényegességi folyamat kialakításában segítséget jelent a vállalat más területi stratégiáival való folyamatos összehangolás is.

A 2019. évről szóló jelentés körének, tartalmának és szerkezeti felépítésének meghatározásához figyelembe vettük továbbá az érdekelt feleink körében végzett felmérést. A 2016–2020 közötti időszakra szóló fenntarthatósági stratégiai prioritások és érdekelt feleink prioritásainak összevetése alapján a jelentésben szereplő fenntarthatósági témakörök lényegességi rangsorolása és csoportosítása a következők szerint történt:

A MAGYAR TELEKOM FENNTARTHATÓSÁGI TÉMÁINAK LÉNYEGESSÉGI BESOROLÁSA, 2019

Magas prioritású témák	Közepes prioritású témák	Alacsony prioritású témák
Klímvédelem és energiahatékonyság	Hulladékok	Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések
Kibocsátások	Ügyfeleink tájékoztatása	Beszállítói kapcsolatok
A gyermekek védelme a digitális térben	Környezeti célok és megfelelés	Helyi beszerzések
Erőforrás-felhasználás	Adatvédelem	Szabályozói megfelelés
Ügyfél-elégedettség	Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	Fenntarthatósági koordináció
Fenntarthatóság a beszállítói láncban	Beszállítóink elismerése	Szakmai együttműködések
Innováció a fenntarthatóságért	Szponzorálás	Szolgáltatások rendelkezésre állása
Munkatársak bevonása		Munkahelyi egészség és biztonság
Emberi jogok, esélyegyenlőség		Kockázatmenedzsment
Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban		A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése
Ügyfeleink bevonása		Vállalati megfelelés
Digitális készségfejlesztés		Változások menedzselése
ICT a fenntarthatóságért		Tehetségmenedzsment
Adományozás		Befektetői kapcsolatok

Elemzésünk során úgy ítéltük meg, hogy a lényegességi rangsorolás mellett valamennyi témakör jelentőséggel bír vállalaton kívül és belül egyaránt.

A jelentés szerkezetében és felépítésében a Fenntarthatósági stratégiát és a lényegességi elemzés során kialakult prioritásokat követjük: a magas prioritású témaköröket részletesebben mutatjuk be, a közepes prioritású témákat részben a fejezetekben, részben a GRI-tartalommutatóban tárgyaljuk, míg az alacsony besorolásúakról elsősorban a GRI-tartalommutatóban nyújtunk információt annak érdekében, hogy valamennyi érdekelt felünket a legátláthatóbban informáljuk vállalatirányítási, környezeti, társadalmi hatásunkról, a kockázatokról és a lehetőségekről.

A JELENTÉS TARTALMI MEGHATÁROZÁSÁNAK FOLYAMATA

A JELENTÉS CÉLJA ÉS ALKALMAZÁSI KÖRE

A cél a teljeskörűség, a jelentés minden érdekelt fél számára információforrás, de teljes terjedelmében részvényeseink, befektetőink, köztük is elsősorban felelős befektetőink és a fenntarthatósági elemzők számára készült.

A TÉMÁK MEGHATÁROZÁSA

A témák a felelős befektetői értékelők, a befektetők és a szabályozók által igényelt információk alapján lettek meghatározva.

BEVONÁS, TESZTELÉS, VALIDÁLÁS

Folyamatos információszerezés, a trendek elemzése, a vállalat szervezeti egységeivel való összehangolás, érdekelt feleink bevonása, visszajelzések beépítése.

A TÉMÁK PRIORIZÁLÁSA

A prioritálás a stratégiában megvalósul, a Fenntarthatósági jelentés azonban a beszámolás eszköze, így minden meghatározott témát lefed.

BESZÁLLÍTÓK

A Magyar Telekom számára fontos a korrupció elleni fellépés és az etikus magatartás, ezért szállítóitól elvárja, hogy elfogadják antikorrupciós nyilatkozatát, a Szállítói Működési Kódexet és a Magyar Telekom Koltánpolitikáját. Ezen előírásokat a szerződés előfeltételeként minden szállítónak meg kell ismernie, el kell fogadnia, és meg kell felelnie az azokban rögzített elvárásoknak.

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

A szállítókat szabályozott, a versenytisztaságot biztosító, átlátható és dokumentált beszerzési eljárások során választjuk ki. Beszerzési eljárásaink folyamatos kontroll alatt állnak a Deutsche Telekom Csoport által közösen használt Internal Control System (ICS) segítségével. A rendszer az ellenőrzés mellett ösztönöz folyamataink fejlesztésére és gyorsítására is.

Szerződéseinkben törekszünk a kölcsönösen előnyös, értékteremtő partnerkapcsolatok kialakítására. A költséghatékony működés érdekében ugyanakkor folyamatosan racionalizáljuk beszerzési folyamatainkat az anyavállalati és a csoportszintű beszerzésekben rejlő szinergiák kiaknázásával.

A szállítói kapcsolatok egyik eszköze a **Beszerzési, Logisztikai és Ingatlanmenedzsment HUB honlapja**. A regisztrációt követően a szállítók a számukra kialakított interaktív oldalakon közvetlenül elérik a hírlevél-szolgáltatást, a szállítóminősítési rendszert, az ajánlatok kezelésére használt OneSource rendszert, az elektronikus számlázással kapcsolatos tudnivalókat, adatvédelmi tájékoztatót, illetve további hasznos információkat találnak a beszerzési eljárásokkal, fenntarthatósági elvárásokkal kapcsolatban is.

A szállítók referenciáit, gazdasági helyzetét, minőségi és fenntarthatósággal kapcsolatos képességeit – a Beszerzési és logisztikai igazgatóság internetes honlapján működtetett – előminősítő rendszerben értékeljük. Ez a szállítói előminősítési rendszer biztosítja a szállítókat a fenntarthatósági szempontú kérdőív kitöltését és annak kiértékelését is. Az eredmények segítenek a kockázatok feltárásában, és a szállítókkal történő közös fejlesztés lehetőségét is biztosítják. A minősítési eredmények fontos tényezői a szállítókiválasztási folyamatnak.

A termékeket és szolgáltatásokat a vállalat minősített szállítóktól szerzi be. A regisztrált szállítókat a kérdőív kitöltését követően online módon azonnal tájékoztatjuk a szállítóminősítés során elért eredményeikről. 2019-ben a megrendelések értékének több mint 82%-át előminősített külső szállítóktól szereztük be, 914 partneren keresztül.

A Magyar Telekom Szállítói Működési Kódexe az alábbi irányelveket és dokumentumokat tartalmazza:

- **Működési Kódex**
- **Emberi jogok és szociális alapelvek kódexe**
- **Sokszínűségi Politika**
- **A Magyar Telekom Csoport Környezetvédelmi Politikája**
- **Pénzügyi Etikai Kódex**
- **Felelős Társaságirányítási nyilatkozat**
- **A Magyar Telekom Csoport Minőségpolitikája**

A Magyar Telekom 2016–2020 között érvényes fenntarthatósági stratégiájának egyik pillére, hogy a fenntarthatóság iránti elkötelezettségünket hangsúlyosabban közvetítsük a mindennapi üzletvitelünkben aktívan szerepet játszó szállítók irányába. Ez csak úgy lehetséges, ha új és ambiciózus célokat tűzünk ki, és ha minden érintett bevonásával követjük a legjobb gyakorlatokat. Ezért hoztuk létre a Magyar Telekom Fenntarthatósági webaudítját, amely egy környezeti, társadalmi és üzleti etikai egységekből álló kérdéssorozat.

Az értékelésben külön figyelmet kap, hogy a szállítók saját partnereiktől is elvárják-e bizonyos fenntarthatósági irányelvek teljesülését. A kapott válaszoknál az adott szállító iparág szerinti súlyozással kapja meg a végleges pontszámát. 2019-ben a felmérésben 16 vállalat vett részt közvetlenül, ami a beszerzési érték 4,11%-ának felel meg (2015-ben ez az érték 10,86%, 2016-ban 3,83%, 2017-ben 21,07%, 2018-ban 26,42% volt). A Fenntarthatósági webaudit értékelés három évig érvényes, ennek értelmében 2019-ben 70 szállítónk rendelkezett érvényes audittal, ami a beszerzési érték 53,27%-ának felel meg. A válaszadókat értesítettük eredményeikről, és témakörök szerint is visszajelzést kaptak teljesítményükről. Ezenfelül még részletesebb tájékoztatást adtunk e-mailben vagy telefonon azon partnereknek, akik erről külön érdeklődtek. 2018 során egyetlen szállító esetében sem találtunk értékeléseink alapján nemmegfelelőséget, így incidenskezelési folyamat indítására nem került sor. A Magyar Telekom mindennapjaiban elkötelezettek, proaktívan és átlátható módon teszik azért, hogy a fenntarthatóság az identitásának részévé váljon, és képessé tegye partnereit is a fenntartható fejlődésben való tudatos részvételle. Ezért kifejezetten örülünk együttműködésünknek, melynek keretében jobban megismerhettük a vállalatok fenntarthatósági működési kereteit.

A 2016–2020 közötti időszakra vonatkozó fenntarthatósági stratégia egyik kiemelt prioritású eleme, hogy a Magyar Telekom fenntarthatóság iránti elkötelezettsége váljon szállítóink üzletének részévé, és csökkenjen szállítóink CO₂-kibocsátása.

A 2018-ban értékelt legjobb 3 szállítót a Fenntarthatósági Chat című rendezvény keretében jutalmaztuk 2019. szeptember 11-én. A rendezvényen „A Magyar Telekom TOP3 fenntartható szállítója 2018” címben részesült a Wavemaker Hungary Kft., a NEC Eastern Europe Kft. és a NET-MICRO Kft.

Aktív szállítóink fenntarthatósági értékelésére a nemzetközi szinten ismert és működő, illetve a DT által is használt és támogatott EcoVadis értékelő rendszert alkalmazzuk. Stratégiailag kiemelten fontos és nagy kockázati tényezővel rendelkező szállítóinkat hívjuk meg, hogy az EcoVadis részletes szempontrendszer alapján nyilatkozzanak működési gyakorlatokról. Ennek keretében közvetlenül 4, közvetve pedig 21 szállítónk rendelkezik érvényes értékeléssel társadalmi, környezetvédelmi, gazdasági és fenntartható beszerzési szempontok alapján. Ezek a szállítók az éves megrendelési érték 44,40%-át adták, mely érték 2015-ben 37,42%, 2016-ban 33,23%, 2017-ben 40,59%, 2018-ban 45,06% volt. Az EcoVadis-értékelések két évig érvényesek, így a 2018-ban és 2019-ben értékelt szállítókat vettük figyelembe.



A fenntartható szállítólánc-menedzsment folyamatairól elérhető egy – a Magyar Telekom minden munkavállalója által hozzáférhető – online tananyag, illetve ezen témákban 2019-ben több csatornán is tájékoztattuk érintett kollégáinkat. A belső, intranetes felületen elérhető oktatási anyag tartalmazza az összes folyamatot, azok részletes leírását és a témák szerinti kontaktokat.

A fenntartható szállítóláncmenedzsment-folyamat részeként, a hatékony működés támogatásához létrehoztunk egy munkacsoportot, melynek tagjai felelősek és eljárnak a szállítókkal kapcsolatosan felmerülő incidensek, a negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi hatások esetén. A munkacsoport állandó tagjai a fenntarthatósági, beszerzési és jogi terület munkatársai, kiegészítve az incidensben érintett megrendelő szervezet munkatársaival és az incidenst kiváltó téma szakértőivel. A munka támogatására került kialakításra az incidensekezelési folyamat, amely meghatározza az ilyen esetekben szükséges teendőket. Az incidensekezelési folyamat vizsgálja a kiváltó eseményt, a szállító stratégiai fontosságát, az adott eset súlyosságát, elemzi a szállító reakcióját, és útmutatást ad a megoldási lehetőségekre. Ilyen folyamatra 2019-ben nem került sor, mert a vizsgálatok nem tártak fel negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi nemmegfelelőséget. Ezért 2019-ben nem került sor szállítói szankcionálásra vagy szerződésbontásra.

A beszerzési eljárások során – a fenntarthatósági folyamattal párhuzamosan – megfelelési szempontból is átvilágítjuk a potenciális szállítókat. Jogi vagy gazdasági nemmegfelelésre 2019-ben nem volt példa.

A szállítói kapcsolatok fenntarthatóvá alakítását a Deutsche Telekom is jelentősen támogatja ágazaton belüli kezdeményezéseken keresztül (JAC – Joint Audit Cooperation), aminek köszönhetően világszerte auditokat végeztek a kiválasztott szállítóknál. Az auditok egységes szempontrendszere elősegíti és biztosítja a minimális társadalmi és környezetvédelmi sztenderdeknek való megfelelést a különböző tagvállalatok közötti közös szállítók esetén is. A közös csoportstenderdeknek való megfelelés értelmében 2019-ben a Deutsche Telekom által JAC-rendszerben végzett auditok közül 7 szállító a Magyar Telekom partnereként is közvetve értékelésre került, ami az éves megrendelési érték 38,87%-a ✓ (ezen érték 2015-ben 18,32%, 2016-ban 15,05%, 2017-ben 36,91%, 2018-ban 40,14% volt). Az audit eredménytől függően korrekciós akciótervet kapnak a gyengébben teljesítő szállítók, amit igény esetén ismétlődő audit is követ.

A Deutsche Telekom 2018-ban a már meglévő Supplier Development Programját (SDP) iparági megközelítésként a Global e-Sustainability Initiative (GeSI) ICT-iparági kezdeményezés ernyője alá vonta be. Az év második felében a Deutsche Telekom elindította az új GeSI SDP pilotprojektet négy szállítóval. 2019 folyamán további ICT-vállalatok és szállítók, partnereik csatlakoztak a programhoz, 2019. év végéig 23 kiválasztott szállító vett részt a programban.

A VÁLLALATUNKNÁL A BESZÁLLÍTÓKRA ALKALMAZOTT ÉRTÉKELÉSEK KOCKÁZATI SZEMPONTRENDSZERÉT AZ ALÁBBIK ALAPJÁN AZONOSÍTOTTUK:

	ECOVADIS	MT WEBAUDIT	AUDIT	ELŐMINŐSÍTÉS	SUPPLIER SCORE CARD	GESI
Antikorrupció és vesztegetés	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Összeférhetetlenség	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Csalás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pénzmosás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Versenyellenes gyakorlat	✓	✓	-	✓	✓	✓
Szellemi tulajdonjogok tisztelete	✓	✓	✓	-	✓	✓
Marketing- és reklámüzenetek szavahihetősége	✓	✓	✓	-	✓	✓
Gazdaság						
Fogyasztói és ügyeladatok védelme és titoktartás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alapvető szolgáltatásokhoz vagy termékekhez való hozzáférés	✓	✓	-	-	-	-
Partneri és szállítói adatok védelme és titoktartás	-	✓	-	✓	✓	✓
Munkatársi és alkalmazotti adatok védelme és titoktartás	-	✓	✓	✓	✓	✓
Üzletmenet-folytonosság	-	✓	-	-	-	-

	ECOVADIS	MT WEBAUDIT	AUDIT	ELŐMINŐSÍTÉS	SUPPLIER SCORE CARD	GESI
Környezetvédelem						
Termelés okozta környezeti kockázatok csökkentése	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Energiafogyasztás és üvegházhatású gázok	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vízgazdálkodás	✓	✓	✓	-	✓	✓
Biodiverzitás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Helyi szennyezések	✓	✓	✓	-	✓	✓
Anyagok, vegyszerek kezelése	✓	✓	✓	-	✓	✓
Hulladékgazdálkodás	✓	✓	✓	-	✓	✓
Termékéletciklus-menedzsment	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ingatlanéletciklus-menedzsment	✓	✓	✓	-	✓	✓
Fenntartható fogyasztás ösztönzése	✓	✓	-	✓	✓	✓
Fenntartható erdő- vagy papírpolitika	-	✓	-	-	-	-
Ügyfélegészség és -biztonság	✓	-	✓	-	-	-
Társadalom						
Alkalmazotti egészség és biztonság	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Munkakörülmények	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Munkaerő-kapcsolatok	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Karriermenedzsment	✓	✓	-	✓	-	-
Gyerek- és kényszermunka	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Diszkrimináció	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alapvető emberi jogok	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ügyfélegészség és -biztonság	-	✓	-	-	-	-
Beszerzés						
Fenntartható beszerzési charta	✓	✓	-	-	-	-
Vevő képzése a szállítói láncban belüli problémákról	✓	✓	-	-	-	-
Társadalmi vagy környezetvédelmi szerződési feltételek integrálása	✓	✓	✓	-	✓	✓
Rendszeres szállítóértékelés	✓	✓	-	-	-	-
Beszállítók auditálása	✓	✓	-	-	-	-
Korrektív intézkedések a szállító kapacitásbővítésének megkönnyítésére	✓	✓	-	-	-	-
Vevő értékelése fenntarthatósági teljesítménye alapján	✓	✓	✓	✓	-	-
Beszállítók előminősítése az értékelést megelőzően	-	✓	-	-	-	-
Azonosított kockázatok és hatások	✓	✓	✓	-	✓	✓
Konfliktusövezetekből származó ásványkincsek	✓	✓	✓	-	-	-

A szállítói kapcsolattartás jelentős részét kitevő beszerzési eljárások integrált informatikai rendszerek támogatásával valósulnak meg. A beszerzési igények döntően elektronikus rendszerekben kerülnek feladásra. A szállítókiválasztási folyamatot internetalapú ajánlatkérési és aukciós eszköz segíti (OneSource), a megrendelések szállítókhoz történő kiküldése/visszaigazolása szintén elektronikus úton történik (CPEX platformon vagy e-mailben).

Ezek az elektronikus megoldások jelentősen csökkentik a beszerzési folyamat átfutási idejét, emellett a megrendelések e-mailben történő kiküldése minimálisra csökkentette a papíralapú dokumentumok mennyiségét. A közvetlen elektronikus beszerzési tranzakciók (CPEX) aránya az elmúlt években folyamatosan magas szinten volt, 2019-ben elérte az összes megrendelt tétel 93,78%-át (2015-ben 69%, 2016-ban 89,9%, 2017-ben 91,3%, 2018-ban 92,35% volt).

A 2016–2017-ben továbbfejlesztett vállalatirányítási rendszerben (DT Csoport One.ERP) futó, hálózatreleváns ingatlaneszközök, technológiai területi eszközmozgásokhoz kapcsolódó megrendeléseket támogató rendszerben (PSL) elektronikusan feladott igények aránya 2019-ben 97,41% volt (2017-ben 95,4%, 2018-ban 99,65%). A teljesen elektronikusan, beszerzői közreműködés nélkül kiküldött megrendelések aránya 2019-ben 100% volt.

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

Az irodaszerek esetében a szállító már megjelöli termékkatalógusában a zöldtermékeket – ösztönözzük munkatársainkat ezek megrendelésére.

Termékek esetén létezik az alapanyagokra vonatkozó fekete- és szürkelista. A feketelistán szereplő alapanyagokat tartalmazó termékeket tilos beszerezni, a szürkelistán feltüntetett anyagokat tartalmazó termékek beszerzése pedig nem támogatott.

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

A beszerzés globalizációja ellenére továbbra is jelentős arányban szerzünk be termékeket és szolgáltatásokat helyi¹ szállítóktól. 2019-ben szállítóink több mint 91%-a ebből a kategóriából került ki. A helyi szállítóktól vásárolt termékek és szolgáltatások megrendelésével jelentős mértékben hozzájárulunk a munkahelyek megtartásához.

HELYI TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKARÁNYA, MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓

Tagvállalatok ²	2015	2016	2017	2018	2019
Magyar Telekom Nyrt.	74,5%	78,9%	77,8%	85,56%	81,09%
T-Systems Magyarország	77,8%	78,46%	84,32%	82,87%	80,92%
Makedonski Telekom	65% ³	67%	65%	61%	75%

¹ Az adott országbeli székhellyel rendelkező szállítók.

² A Magyar Telekom Csoport jelentős beszerzési értékkel rendelkező tagvállalatai.

³ A T-Mobile Macedónia AD beolvadt a Makedonski Telekom AD-ba 2015. július 1-jei hatállyal.

ÜGYFELEK

ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG

A Magyar Telekom negyedéves rendszerességgel végez átfogó ügyfél-elégedettség-mérést a lakossági ügyfelek körében a telekommunikációs területen világszerte alkalmazott T*RIM elégedettségi kutatási módszertan használatával. Ennek köszönhetően folyamatosan figyelemmel tudja kísérni az előfizetők általános elvárásai szintjét, illetve a Magyar Telekommal szembeni elégedettségük alakulását.

A mérések eredményeként egyrészt képződik egy, az összes ügyfélre vonatkozó, valamint az egyes vevőcsoportok elégedettségét külön-külön értékelő indexszám, mely követhető és könnyen értelmezhetővé teszi az időbeni változásokat. Másrészt a szolgáltatáselemek részletekbe menő vizsgálatának köszönhetően nyomon követhető az ügyfél elégedettségére ható tényezők aktuális megítélése, vagyis hogy a Magyar Telekom a 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.

A T*RIM elégedettségi vizsgálat 2017 folyamán módszertani változáson ment keresztül. A megváltozott piaci viszonyokhoz alkalmazkodva a mobil- és vezetékös telekommunikációs szolgáltatókkal való elégedettség mérését már nem külön, hanem integrált mérés keretein belül bonyolítjuk le. A felmérés telefonos interjúk formájában történik, szakmailag indokolt nagyságú, rétegzésű és súlyozású mintákon. A vizsgált kérdéskörök tartalma alapvetően nem változott, de a módszertani váltás miatt 2017-ben új idősr indítására volt szükség.

T*RIM – Lakossági ügyfélkör

A Magyar Telekom ügyfeleinek elégedettsége a tavaly évi eredményekhez képest 2 indexponttal nőtt, ezzel elérve a kitűzött vállalati célunkat. A Magenta 1-ügyfelek elégedettsége soha nem tapasztalt magasságban zárta az évet. Kiemelendő még a vezetékös ügyfelek TRI*M-indexének pozitív tendenciája is, amelynek köszönhetően felzárkózott a mobil-előfizetők elégedettségi szintjére.

A 2019-es év során összességében kiegyensúlyozott visszajelzések érkeztek az ügyféloldalról. A Magyar Telekom legfőbb erősségei közül mindenképpen említést érdemel a vezetékös oldalon kínált új szolgáltatások, új díjcsomagok, illetve eszközök, készülékek megújuló kínálata. Folyamatos fejlődés figyelhető meg a mobilinternet-kapcsolat lefedettségét és a hívások minőségét értékelő szempontok terén. Javuló elégedettségi értékek érkeztek a rendelésekkel kapcsolatos folyamatok hatékonysága terén, illetve a szolgáltatások megrendelése és módosítása is egyre gördülékenyebbnek bizonyult. Erre az évre a technikai problémák elhárításával is elégedettebbek lettek ügyfeleink.

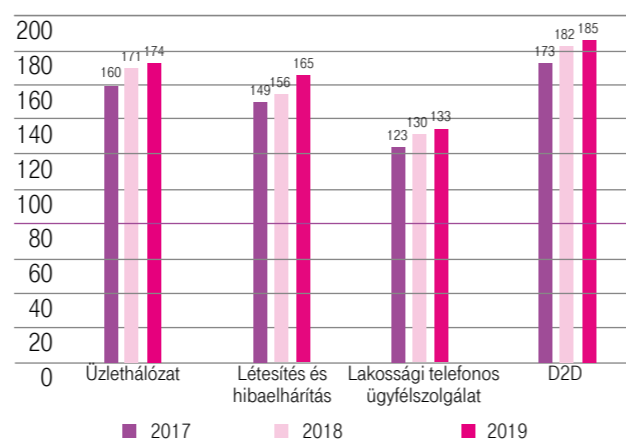
Tavaly óta mérjük féléves gyakorisággal a Magyar Telekom másodmárkájá, a három vezetékös szolgáltatási elemből (telefon, internet, televízió) álló csomagot kínáló Flip márka ügyfeleinek elégedettségét is. A Flip ügyfelei a legelégedettebbek a piacon lévő telekommunikációs szolgáltatók között.

NG ICCA

Az általános elégedettségmérés mellett az egyes ügyfélkapcsolati eseményekkel való elégedettséget a Next Generation International Customer Contact Analysis (NG ICCA) felmérés keretein belül kísérjük figyelemmel. A mérés célja nyomon követni az ügyfelek által érzékelt kiszolgálási minőséget, illetve információt szerezni az előfizetők elégedettségéről, a Magyar Telekom ügyfélszolgálatával vagy az önkiszolgáló csatornáival kapcsolatos benyomásokról. A megkeresés tranzakcióalapú, az ügyfeleket az ügyfélkapcsolati esemény után 2–48 órán belül kérdezzük meg. Az átfogó elégedettséget –200-tól +200-ig terjedő skálán értelmezzük.

A kutatásba bevont főbb csatornák szerinti átfogó elégedettségi mutatók az elmúlt években a következőképp alakultak:

ÁTFOGÓ ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓK CSATORNÁNKÉNT, 2017–2019



Az NG ICCA mérési rendszert 2019-ben az alábbi pontokon módosítottuk:

- a mérési pontok köre kiegészült a telefonos ügyfélszolgálatból kivált Telesales csatornával, valamint e-mailés kérdőívvel mérni kezdtük a Telekom applikációs és webes selfcare tranzakciókat;
- a kérdőívek kiegészültek a Net Promoter Score (NPS) módszertannal, ahol a szolgáltató ajánlásának valószínűségét kutatjuk: a „Mostani tapasztalata alapján mennyire ajánlaná a Telekomot barátainak, kollégáinak?” kérdésre 0-tól („egyáltalán nem ajánlanám”) 10-ig („kimondottan ajánlanám”) terjedő skálán adhatnak ügyfeleink értékelést, így pontosan azonosítható, hogy mely tranzakciótipusok kapcsán azonosítható teendő az ügyfélművelés javítása érdekében.

Mindezek az ügyfél-elégedettséggel kapcsolatos összefüggések részletesebb megismerését és ennek alapján hatékonyabb akciótervek formálását hivatottak támogatni.

Külön hangsúlyt helyezünk az – egyébként alacsony arányú – negatív ügyféljelzések kezelésére, és törekszünk arra, hogy ezekre rövid időn belül megoldást találjunk, valamint ezen visszajelzések alapján felmérjük azokat az ügyfelek által jelzett „pain point”-okat, amelyekben érdemben javítani tudunk folyamat- és működésfejlesztés keretében.

A **T-Systems Magyarország** az ügyfél-elégedettség-méréseket jelenleg többszintű méréseken keresztül végzi.

Változások az elégedettségmérésben – mikro-, kis- és középvállalatok

2018 januárjától a T-Systems Magyarország átvette a mikro-, kis- és középvállalati (SOHO és SMB) ügyfelek kezelését. A 2019-es évre pedig kialakult egy elégedettségmérési rendszer, ahol is a mikrovállalatok (SOHO) elégedettségének és lojalitásának mérését továbbra is a TRI*M-kutatás látja el féléves gyakorisággal. A TRI*M-mérés 2017-es módszertani váltásából adódóan a SOHO-szegmens esetén is csak az ettől az évtől érvényesülő trendekből lehetséges a következtetéseket levonni, míg az SMB-szegmensben az első sikeres, 2018-as mérés – mint bázis év – után 2019-ben az ügyfelek elégedettségét már a stratégiai elégedettség kutatás keretén belül mértük.

TRI*M – mikrovállalatok (SOHO)

A mobilszolgáltatásra előfizető SOHO-ügyfelek elégedettsége, lojalitása némileg erősebb a vezetékös szolgáltatást használó előfizetőkével szemben. Az elmúlt időszakban a mobil-ügyfelek TRI*M-indexének pozitív tendenciája figyelhető meg. 2019-ben magasabb elégedettségi szintet értek el az ügyfelek az új vezetékös szolgáltatási, tarifa- és eszközajánlatokkal kapcsolatos elégedettség terén is. Versenytársi összehasonlításban a vezetékös előfizetők visszajelzéseiből egyre jobban az látszik, hogy

a T-Systemsnek sikerült előrelépést tenni a mobilhálózat lefedettségének vonatkozásában, valamint az új vezetékös szolgáltatási, tarifa- és eszközajánlatokkal, és a vezetékös szolgáltatások árával kapcsolatos elégedettség terén is.

Stratégiai elégedettségi kutatás – kis-, közép- és nagyvállalatok

Az éves elégedettségi kutatásban az üzleti ügyfelek IT- és telekommunikációs kérdéseit kérdezzük meg a T-Systems kezelésében lévő szolgáltatásokkal és az ügyfélszolgálatával való elégedettségükről.

A kutatás során személyes mélyinterjúkra és kérdőíves felmérésre is sor kerül. 2018-ban a kutatás mintáját kibővítettük az SMB-szegmensen, követve a T-Systems új szegmentációs besorolását. Így a 2019-es mérés során már az SMB-szegmensre is rendelkezésre álltak a 2018-as bázisadatok az éves összehasonlításhoz. A kérdőíves kutatási szakasz során 2019-ben a teljes ügyfélkörből véletlenül kiválasztott 649 céget kerestünk meg. A mélyinterjúk a nagyvállalati szegmens top50 körében kerültek felvételre. A kérdőíves és mélyinterjúk felvétele alapvetően anonim módon történt, de a válaszadóknak lehetőségük volt névvel is vállalni az interjút.

Az éves elégedettségi mérésbe iparági benchmarkkérdéseket is beépítettek. Annak érdekében, hogy az ügyfél-elégedettség-mérés valóban független legyen, a mérést és értékelést piacutató partner végzi el.

Az eredményeket a T-Systems összteljesítményére, szolgáltatási területeire és vertikumaira lebontva dolgozzuk fel és mutatjuk be az érintett szakterületek képviselői számára.

Az egyes vertikumok és szakterületek az eredmények alapján ügyfél-elégedettség-növelő akciótervet dolgoznak ki. Az év végén az akciótervek megvalósulásáról átfogó, minden vertikumot felölelő összefoglaló készül.

A T-Systems elégedettségi kutatásának eddigi eredményei alapján elmondható, hogy a T-Systems összteljesítménye stabilan magas és kiegyensúlyozott. 2019-ben pedig az előző évi eredményekhez képest mind az SMB-, mind a nagyvállalati szegmensben szignifikánsan emelkedett az ügyfelek elégedettsége.

Kapcsolattartói elégedettségi kutatás

Kapcsolattartói elégedettségi kutatásra minden negyedév végén kerül sor azon ügyfelek esetén, akik igénybe vették a T-Systems telefonos vagy e-mailés hibabejelentési, ügyintézési folyamatait. Így azon ügyfelek kapcsolattartóinak tesszük fel kérdéseinket, akik hibabejelentéseikkel, panaszaiikkal a Vállalati Ügyféltámogatási Ágazathoz vagy a T-Systems Service Deskhez fordultak.

A mérés külső partner bevonásával, minden negyedév végén, kb. 200 kapcsolattartó telefonos megkeresésével történik; a kapott válaszok alapján az értékelés a negyedév zárását követően készül el. A negyedik negyedéves mérés zárását követően elkészül a kapcsolattartói elégedettségi kutatás éves összefoglalója, amelyet bemutatunk a szakterületeknek.

2019-ben mindkét csatorna magas szinten teljesített, és kifejezetten pozitív hatást gyakorolt a T-Systems megítélésére. Mind az ügyintézés folyamata, mind az ügyintézők szakmai felkészültsége, kompetenciája és ügyfelekkel való bánásmódja kiemelkedő megítélésű. Az év során az ügyintézéseket nagy többségében gördülékenynek és sikeresnek tartják az ügyfelek. Az ügyintézés időtartama jellemzően megfelel a T-Systems által vállalt SLA-nak és az ügyfelek elvárásainak.

ÜGYFÉLVISSZAJELZÉSEK KEZELÉSE

Az ügyfél hangja és jelzése minden esetben fontos számunkra ahhoz, hogy fenntartsuk szolgáltatásaink magas színvonalát az ügyfelek elvárásainak megfelelően. A Magyar Telekom ügyfeleitől érkező visszajelzések folyamatosan segítségünkre vannak szolgáltatásaink, folyamataink kialakításában, rendszeres felülvizsgálatában, átalakításában.

Panaszkezeléskor nagy hangsúlyt fektetünk ügyfeleink elégedettségére és a magas szintű ügyfélélmény biztosítására. Feladatunknak tartjuk, hogy a panaszok vizsgálata és kezelése során minőségi és megnyugtató megoldást nyújtsunk ügyfeleink számára. Ennek mentén az egyedi igényekhez igazított megoldásokkal alakítjuk újra élményé a Magyar Telekom szolgáltatásainak további használatát az ügyfél részére.

ÜGYFELEINK BEVONÁSA

A Föld órája

2019. március 30-án 20:30–21:30 között került megrendezésre A Föld órája elnevezésű, világméretű önkéntes megmozdulás összesen 178 országban, ami rekordot jelent. Magyarországon is rengetegen csatlakoztak a kezdeményezéshez, amihez nem kellett mást tenni, mint lekapcsolni egy órára a villanyt. Országosan minden, az akció idejében nyitva tartó Telekom-üzlet csatlakozott a megmozduláshoz, lekapcsoltuk a villanyokat, a kivetítőkre pedig a Föld órájáról szóló anyagok kerültek.

Vállalati Ügyféléltámogatási Ágazat

A Vállalati Ügyféléltámogatási Ágazat tevékenységével kapcsolatban az ügyfelek elégedettségének mérését havonta végezzük. A kutatás során azon ügyfelek közül választanak, akik az adott időszak alatt kapcsolatba kerültek a call centerrel. További szempont, hogy az adott ügyfél rendelkezik-e dedikált kapcsolattartóval, és a kapcsolattartó beleegyezett-e a megkeresés lehetőségébe.

Az elégedettség mérése során az ICCA-módszertan alapján kialakított kérdőív alkalmazására kerül sor. A mérést a függetlenség biztosítása érdekében a T-Systems piacutató partnere végzi el. A partner havonta 350-400 interjút készít, aminek végeredményét egy -200-tól +200-ig terjedő skálán kapja vissza a T-Systems.

ICCA-célérték 2019-ben	ICCA-eredmények 2019-ben
CC: 125	CC: 139,4
Dedikált: 165	Dedikált: 179,2
Aggregált eredmény: 147,8	

Fontos számunkra, hogy ügyfeleinknek kiemelkedő minőségű szolgáltatásokat nyújtsunk, valamint a felmerülő panaszok kezelésekor gyors megoldást biztosítsunk. 2019-ben az előző évhez képest a panaszok száma 17%-kal ✓ csökkent.

Képviseljük, hogy a valós jelzéseken és ügyféligenyeken alapuló megoldások, fejlesztések által a Magyar Telekom-ügyfeleknek igényeiknek megfelelő szolgáltatásokat tudunk biztosítani, így szolgáltatásaink használata, a „Telekom-ügyfél vagyok”-élmény a kapcsolat minden szakaszában fenntartható és fejleszthető.

Telekom Közösségi Kertek

A Magyar Telekom és a Kortárs Építészeti Központ (KÉK) 2019-ben is folytatta a közösségi kertek működtetését. A Csárdás Kertben és a Kerthatár Közösségi Kertben továbbra is zajlanak a kertészkedési munkálatok. A két kert több mint 150 családnak biztosít kertészkedési lehetőséget a városban.

Karbonsemlegesség

Korunk egyik legsúlyosabb problémája a klímaváltozás, amely nagyrészt az emberiség által a légkörbe juttatott szén-dioxid következménye. A Telekom már a 90-es években felismerte a környezeti- és a klímavédelem fontosságát, amely szemlélet szervezésen beépült tevékenységébe. A fenntarthatósági stratégiájában lefektetett célok mentén, innovatív megoldásokat alkalmazva a Telekom folyamatosan csökkentette a működése során felhasznált energiát és növelte az energiahatékonyágát.

A Magyar Telekom Csoport 2019-ben sorban az ötödik karbonsemleges évet zárta. Amellett, hogy a vállalat saját működésének karbonlábnyomát lenullázta, az ügyfeleket is bekapcsolta klímavédelmi törekvéseibe. Elsőként a lakossági és üzleti Magenta 1 szolgáltatások lettek ügyféloldalon is karbonsemlegesek, a vállalat ugyanis semlegesítette a több mint 150 000 ügyfélhez kihelyezett eszközök kibocsátását is.

2019-ben az ExtraNet Zöld 1 GB szolgáltatás bevezetésével a vállalat elindította első 100%-ban megújuló energiára épülő zöld szolgáltatását, így további ügyfeleknek biztosít lehetőséget arra, hogy tegyenek a klímavédelemért.

Telekom Vivicitá

2019-ben 34. alkalommal rendezték meg a Telekom Vivicitá városvédő futást Budapesten. Közel 32 000 futó nevezett a versenyre, akik a Margitszigeten felállított rajtzónákból indulva futották le a különböző hosszúságú távokat. A szombati rövidebb távokon iskolai csapatok résztvevői és családok indultak. A vasárnapi hosszabb versenyszámok útvonala Budapest legszebb nevezetességei között vezetett.



A 2019-es Vivicitá versenyre készített kommunikációs kampány középpontjában a tettekészség állt, amelynek a Kifogások helyett! szlogent adta a Telekom. A kampány központi alakja Lukoviczki Réka, a Robotlány volt, aki a SUHANJ! Alapítvány segítségével készült a versenyre. Az együttműködés részeként a Magyar Telekom 1 millió Ft-ot adományozott az alapítványnak a SUHANJ! Fitness megvalósításához. A SUHANJ! Fitness hazánk első integratív, látás- és mozgássérültek számára egyaránt akadálymentesített, épek számára is nyitott edzőterme.

A Magyar Telekom munkatársai jelképes adomány fejében nevezhettek a 2019-es Telekom Vivicitára. Ennek keretében több mint 750 000 Ft adomány gyűlt össze, amelyet a hello holnap! applikáció kedvezményezettjei részére ajánlottak fel az indulók. Ugyancsak az applikáció kedvezményezettjei részesülhettek azokból az adományokból, amelyek a rajtszámok hátoldalán található QR-kódok beolvasásával keletkeztek. Minden beolvasott QR-kód után 500 Ft-ot adományozhattak a futók a Telekom jóvoltából.

hello holnap! mobilapplikáció

A 2014-es Fenntarthatósági Napon debütált applikációt 2019 végéig közel 27 000 fő töltötte le. Az app nagyon pozitív értékeléseket kapott a különböző szoftveráruházakban, ahonnan letölthető. A felhasználók az applikáción keresztül pontokat gyűjthetnek, ezeket forintra válthatják, és eladományozhatják az alkalmazásban felsorolt civil szervezeteknek.

2019-ben véget ért a hello holnap! applikáció ötödik adományozási időszaka. Az alkalmazással a felhasználók több ezer pontot gyűjtöttek össze és 4,2 millió Ft-ot adományoztak el.

Fenntarthatósági Chat és DELFIN Díj

Szeptember 11-én rendeztük meg a Fenntarthatósági Chat elnevezésű kerekasztal-beszélgetést, amelynek keretében többek között a DELFIN Díjak átadására is sor került. A szakmai zsűri a nyertes vállalatoknál megvalósított, példamutató fenntarthatósági megoldásokat és teljesítményeket jutalmazta.

A Magyar Telekom által 2008-ban alapított DELFIN Díjra (Díj egy Elkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért) bármely Magyarországon működő vállalkozás pályázhatott 2019-ben már megvalósult projektekkel vagy működő programokkal.

Fenntartható innováció kategóriában a szakmai zsűri a GREEN CULTURE Kft. pályázatát díjazta, míg Sokszinűség kategóriában díjat nyert az Élni és szeretni édesanya nélkül Alapítvány. 2019-ben Fenntartható tudatformálás kategóriában a zsűri két pályázatot díjazott: a CSEMETE Természet- és Környezetvédelmi Egyesület, valamint a Jane Goodall Intézet Természet- és Környezetvédelmi Egyesület vehette át az elismerést.

A Fenntarthatósági Chat beszélgetés keretében a klímavédelem témához kötődő kérdésekre kerestük a válaszokat meghívott vendégeinkkel. A beszélgetésben részt vett Rezes Judit, Jászai-díjas

színésznő, Nagy Réka „Ökoanyu”, környezetvédelmi író, blogger, influencer, Hangó Gergely, természetvédelmi mérnök, a Környezetvédelmi Szolgáltatók és Gyártók Szövetségének ügyvezetője, valamint Szomolányi Katalin, a Magyar Telekom Fenntarthatósági Központjának vezetője. A DELFIN Díjak átadása mellett a Magyar Telekom díjazta legjobb fenntartható beszállítót is. A „Magyar Telekom TOP3 fenntartható beszállítója – 2018” címet vehetett át a Wavemaker Hungary Kft., a NET-Micro Kft., valamint a NEC Eastern Europe Kft.

Omnibusz – felmérés a fogyasztói szokásokról

Évente négy alkalommal Omnibusz-kutatás keretében kérdeznék meg telekomos és nem telekomos ügyfeleket fogyasztási szokásairól, legyen szó az alaprofilhoz tartozó szolgáltatásról (mint tévé-, internet-, telefonszolgáltatás) vagy biztosításról. Az Omnibusz-felmérésekben évente négyszer szerepelnek a fenntarthatósági témakörhöz kapcsolódó kérdések. A megkérdezettek száma negyedévente 750 fő.

MUNKATÁRSAK

MUNKATÁRSAK BEVONÁSA

Adni jó! sütiakció

Sokéves hagyomány, hogy december elején, az Önkéntesség Világnapjához kapcsolódóan kerül megrendezésre az Adni jó! jótékonyági sütiakció. Az elmúlt évben december 9-én vártuk a kollégák saját készítésű süteményeit, hogy a sütik fejében felajánlott adományokat karitatív célok támogatására fordítsuk.

A sütiakciót három budapesti (Telekom Székház, Budafoki út, Fehérvári út) és öt vidéki (Debrecen, Győr, Nyíregyháza, Pécs, Szeged) telephelyünkön tartottuk meg. A munkatársak jóvoltából országsszerte 806 530 forintot gyűjtöttünk össze jótékony célra, a gyermekjogok érvényesítésével foglalkozó Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány számára, amit a Telekom 2 000 000 forint adománnyal egészített ki.

A Hintalovon Alapítvány küldetése a Magyarországon élő gyerekek jogainak érvényesítése és támogatása. Céljuk, hogy a felnőtt társadalom minél szélesebb körben vállaljon felelősséget és tegyen a gyerekek kiegyensúlyozott fejlődéséért.

A Magyar Telekomnál szintén kiemelt figyelmet fordítunk gyermekeink online és fizikai biztonságára. A Hintalovon Alapítvánnyal történő együttműködésünk során azon dolgozunk, hogy minden gyermek és fiatalok élvezhetők és biztonságos környezetben férjen hozzá a számára szükséges információkhoz, mivel a gyermekek jóléte elsődleges fontosságú.

Az alapítvány szakmai segítségével alakítottuk ki **Gyermekvédelmi irányelvünket**. A dokumentum kimondja, hogy a Magyar Telekom kezdeményezéseiben elkötelezték vagyunk a gyerekekkel és a sérülékeny felnőttekkel való tiszteletteljes és egyenlő bánásmód fontosságát, a kommunikáció kultúrája mellett.

Jelen irányelveink támogatást nyújtanak minden partnerünk, munkatársunk és megbízottunk számára a bántalmazás és durva bánásmód elleni védelem iránti elkötelezettsége gyakorlásához, valamint munkafolyamatainkban is törekszünk a gyermekek védelmének biztosítására.

Téli Önkéntes Program

2019. december 2. és 21. között ismét megrendeztük a hagyományos Téli Önkéntes Programot, amelynek során az adventi időszakban a háttérben dolgozó munkatársaknak lehetőségük nyílt önkéntes munkában támogatni a Telekom-üzletekben, call centerekben, valamint a hálózati szolgáltatási területen dolgozó kollégákat. Közel 100 telekomos önkéntes nyerhetett bepillantást az ügyfélközpontú folyamatokba.



Mozdulj, Telekom!

2019-ben a korábbi évek hagyományait követve ismét megrendeztük a vállalati családi és sportnapot. A Mozdulj, Telekom! Élménynap egy nap tele sporttal, tele élménnyel, munkatársaknak és családtagoknak. Június 1-jén 2260 kolléga és családtagjaik részvételével került sor a rendezvényre, ahol sportversenyeken indulhattak, lehetőségük volt különleges sportok, új mozgásformák kipróbálására is, valamint egészségügyi szűréseket is igénybe vehettek.

Föld órája

A Magyar Telekom 2008 óta minden évben részt vesz a WWF A Föld órája elnevezésű kezdeményezésében. 2019. március 30-án 20:30–21:30 között a Telekom-üzletekben és a Magyar Telekom ingatlanjaiban a munkatársak lekapcsolták a fényforrásokat.

Mozgó Piac

2014 decemberében járt először a vállalat székházában a Mozgó Piac, ahol termelői árukat vásárolhattak a munkatársak. A kezdeményezés pozitív visszajelzést kapott, így a Telekom rendszeresítette a programot. 2019-ban a kollégák a Telekom Könyves Kálmán körúti székházában vásárolhattak a termelői piac portékáiból.

Happy Hour

2019-ben a vállalat új, kollégáknak szóló rendezvénysorozatát indított, Happy Hour címmel, aminek célja, hogy étellel, történetekkel, mozgással töltsük meg székházunkat, és kollégáink számára érdekes, inspiratív programot, kikapcsolódást kínáljunk. Az év során 4 eseményt rendeztünk, olyan vendégek közreműködésével, mint Vecsei H. Miklós, színész, Fördös Zé, gasztroblogger, Hámori Barbara, producer, Rajki Annamária, TV product Tribe lead, Varga „Sixx” Attila, újságíró, kritikus, Tatár Csilla, műsorvezető, youtuber, Litkai Gergely, humorista, a Dumasínház alapítója, valamint Lubics Szilvia, ultrafutó.



BEFEKTETŐK

A 2019-es év során négy alkalommal ismertette a vezérigazgató, illetve a gazdasági vezérigazgató-helyettes az adott negyedév eredményeit a befektetők képviselőinek. (2019. február 20–21.: 2018. negyedik negyedévi eredmények közzététele; 2019. május 8–9.: 2019. első negyedéves eredmények közzététele; 2019. augusztus 7–8.: 2019. első féléves eredmények közzététele; 2019. november 6–7.: 2019. harmadik negyedéves eredmények közzététele).

2019. április 9-én zajlott le a Társaság Igazgatósága által összehívott Éves Rendes Közgyűlés, melyen a Közgyűlés - többek között - jóváhagyta a Társaság 2018. évi auditált, konszolidált és egyedi éves beszámolóját, elfogadta a Társaság 2018. évi üzleti évre vonatkozó Felelős társaságirányítási jelentését, és döntött a 2018. évi adózott eredmény felhasználásáról.

A 2019-es év során vállalatunk az alábbi befektetői konferenciákon vett részt:

- 2019. március 18. Citi European and EM Telecoms befektetői konferencia – London
- 2019. március 19. PKO CEE Tőkepiaci konferencia – London
- 2019. április 4. Concorde befektetői konferencia – Budapest
- 2019. október 7–8. Erste Group CEE befektetői konferencia – Bécs

A Magyar Telekom a honlapján is nagy hangsúlyt helyez az érdeklődők információigényének kielégítésére. A **Befektetőknek menüpont** alatt az érdeklődők naprakész információkat találnak a Társaság pénzügyi helyzetéről (negyedéves pénzügyi jelentések),

a közgyűlésekről, az osztalékfizetésről, emellett nyomon követhetik a Magyar Telekom-részvények aktuális árfolyamát, és megtalálhatnak 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 rövid idő alatt válaszolnak.

A befektetők igényeit a Társaság emellett 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 Magyar Telekom továbbra is a felelős befektetői értékelések fókuszában áll. Felelős befektetőknek az olyan befektetőket nevezzük, akik klasszikus pénzügyi és kockázati elemzések mellett figyelembe veszik a vállalatok környezeti és társadalmi teljesítményét is. A Magyar Telekomot a kezdetektől jegyzi a Bécsi Értéktőzsde által indított CEERIUS (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) index a közép- és kelet-európai régió fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő vállalatai között. Az indexet 2019 óta CECE SRI néven jegyzik.



Emellett 2019-ben is megtartottuk pozícionkat a FTSE4Good indexcsalád tagjaként, amelyhez kötődő értékelés a szektor legjobban teljesítő felső 1%-ába sorolta a vállalatot. Az MSCI ESG Researchtól pedig a CCC—AAA-ig terjedő skálán AA értékelést kaptunk. 2019-ben is részt vettünk a Carbon Disclosure Project-ben (CDP), melynek keretein belül a világ legnagyobb vállalatai klímavédelmi megközelítésükről, kapcsolódó kockázataikról, lehetőségeikről és CO₂-kibocsátásukról számolnak be a befektetőknek.

SZABÁLYOZÓ HATÓSÁGOK

A Magyar Telekom – jellemzően felkérésre, pl. iparági stratégia, illetve jogszabálytervezetek társadalmi vitára bocsátása esetén – szakmai egyeztetéseket folytat az illetékes szabályozó hatóságokkal és felügyeleti szervekkel. A Magyar Telekom folyamatosan részt vesz az érdekegyeztetési fórumok munkájában (különösen: Hírközlési Érdekegyeztető Tanács [HÉT], Informatikai, Távközlési és Elektronikai Vállalkozások Szövetsége [IVSZ – Szövetség a Digitális gazdaságért]), melynek keretében a vállalatok kiemelt célja jellemzően a szabályozásalkotással kapcsolatos közös iparági, szakmai álláspontok kialakítása.

HELYI KÖZÖSSÉGEK

A Telekom számára kiemelkedően fontos, hogy a digitális világ nyújtotta lehetőségeket, előnyöket mindenki el tudja érni. Ennek elősegítése érdekében – Magyarország Digitális Jólét Programjának keretében – bevezette a mobil és otthoni Digitális Jólét Alapcsomagot, amelyek azoknak a kezdő internetezőknél biztosítanak minőségi szolgáltatást, akik eddig (főként) anyagi okokból nem fizettek elő mobil- vagy vezetékes internetre. Ahol még nem történt meg a vezetékes internethálózat kiépítése, ott a Szuper gyors Internet Program (SZIP) keretében meghatározott címekre a SZIP Mobilinternet díjcsomag rendelhető meg.

A Magyar Telekom kábelhálózata több mint 1,7 millió gigabit sebességű elérést kínál a magyarországi otthonok és vállalkozások egyharmada számára. Az optikai hálózat nyújtotta előnyök nemcsak a városokban élők számára elérhetők, hanem több mint 400 olyan településen is, ahol a lakosok száma 5000 fő alatti, sőt ennek közel a fele 1000 lakosnál kisebb kistérségekben.

Az ISS ESG felelős befektetői értékelő 2019 májusában kiadott éves riportja a Magyar Telekomot - globális szinten - az első három fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő infokommunikációs vállalat között említi.

2019-ben a felelős befektetési szempontokat figyelembe vevő részvényesek kezben lévő szabad részvényeink arányát 45%-ra becsültük. 2017-től kezdve a Deutsche Telekommal összehangolva az IPREO számítási módszertanát alkalmazzuk.

A HÉT a nevesített és állandó hírközlési iparági konzultációs partnere a hazai internetpiac jövőjét meghatározó InternetKon nemzeti konzultáció eredményeképpen elindult Digitális Jólét Programnak (DJP – korábban Digitális Nemzetfejlesztési Program [DNFP]). A DJP végrehajtása érdekében kiadott kormányhatározatokban meghatározott feladatok tervezése és végrehajtása során a HÉT képviselheti az iparági álláspontokat.

A Magyar Telekom a Tettek hálózata kampány keretében 2019 nyarán Moziklub Piknik eseményt szervezett országsszerte 8 helyszínen. Az események során a vállalat ügyfeleit invitálta meg egy kertmozira, bemutatva, hogy a Telekom hálózata számukra is lehetőséget biztosít arra, hogy bárhol átélhessék például a mozizás élményét.

Az ország vezető telekommunikációs szolgáltatójaként a Magyar Telekom a hazai sportélet legnépszerűbb és legsikeresebb szereplőinek – a Magyar Olimpiai Bizottságnak, a Telekom Veszprém kézilabdacsapatnak, a Magyar Úszó Szövetségnek, az FTC-nek, valamint a Magyar Paralimpiai Bizottságnak – a munkáját segíti. A Magyar Telekom és a Kortárs Építészeti Központ (KÉK) 2019-ben is folytatta a közösségi kertek működtetését. A Csárdás Kertben és a Kerthatár Közösségi Kertben továbbra is zajlanak a kertészkedési munkálatok. A két kert több mint 150 családnak biztosít kertészkedési lehetőséget a városban.

CIVIL SZERVEZETEK

2019. szeptember 11-én a vállalat **Fenntarthatósági Chat** néven kerekasztal-beszélgetést szervezett, amely rendezvény lehetőséget biztosított a civil szervezetekkel történő tapasztalatcserére is. 2019. szeptember 14-én tizenkettedik alkalommal rendeztük meg a **Fenntarthatósági Nap** elnevezésű fenntarthatósági fesztivál-konferenciát. A rendezvény több mint 11 000 főt ért el, valamint több mint 40 kiállító, köztük számos civil szervezet mutatta be működését.

2019-ban már tizenhárom civil szervezet munkáját támogathatták a Telekom ügyfelek a **hello holnap! mobilalkalmazáson** keresztül. Egy év alatt 4,2 millió forintot adományoztak el a felhasználók az Autistic Art Alapítvány, a Bátor Kicsi Lélek Alapítvány, a Bátor Tábor, a Démétér Alapítvány, a Felelős Gasztrohős, a HUMUSZ Szövetség, a Jövő Öko-Nemzedéke (JÖN) Alapítvány, a Kutyaoi Állatvédő Egyesület, a Menhely Alapítvány, a NEO Magyar Segítőkutya Egyesület, a Patrónus Ház, a Suhanj! Alapítvány és a Zseton Állatvédő Egyesület (Csutkarozó Menedéke) között.

A Civil díjcsomag szolgáltatást 2004 márciusában indította el a Magyar Telekom. 2019-ben a Magyar Telekom és a T-Systems Magyarország megújította és kibővítette a nonprofit szervezetek számára kialakított ajánlatát. A **Magenta 1 Nonprofit** ajánlattal a Telekom a nonprofit szektor digitalizációját kívánja támogatni. 2019-ben 61 szervezetnek 12 hónapos időtartamban biztosítottunk kedvezményes vezetékes- vagy mobiltelefon- és internetszolgáltatást.



ŐKET
TÁMOGATHATOD
2019-BEN

HELLO
HOLNAP!

JÖVŐ GENERÁCIÓ

2019-ben megújult formában folytatódott a Legyélteis! program. Az év során 1287 diákot értünk el a T-Systems Magyarország munkatársai által a Magyar Telekom székházban tartott program-sorozattal. Emellett önkéntes kollégáink 2830 diáknak tartottak a digitális témahét során előadásokat. Az év első felében Legyélteis! MOST generációs címmel versenyt hirdettünk középiskolás diákok és tanáraik, valamint nyugdíjasok számára. A versenyen 96 fő vett részt.



2019-ben is dübörgött a Telekom Electronic Beats programsorozata. A saját szervezésű rendezvények, úgy mint a TEB Hotel Budapest mellett a Telekom Electronic Beats közreműködött az Alkotótábor 16. szervezésében, ahol az érdeklődők a hardware- és software-alapú zenekészítéssel ismerkedhettek meg, valamint a Budapest Spots keretében 3 budapesti helyszínen valósult meg évszázados buli.

Szeptember 19–22. között a Telekom Electronic Beats Festival keretében 4 helyszínen egy aktuális és felvillanyozó zenei lineuppal, lifestyle markettel, filmvetítésekkel és egyéb aktivitásokkal várták az érdeklődőket.



A Magyar Telekom egyik szponzorációs fókuszterülete a zene, ezen belül a fesztiválok. 2019-ben támogattuk a VOLT és a Strand-fesztivált. A fesztiválok támogatásával a Magyar Telekom 2019-ben közel 269 000 fiatalot ért el: 143 000 fő látogatott a VOLT Fesztiválra és rekordszámú, 126 000 fő a Strandra.



A fesztiválok támogatása mellett 2019-ben a koncertélmény tökéletesítésén dolgozott a Telekom. A Budapest Parkkal való együttműködés mellett 2019-ben a Magyar Telekom támogatta a Komp-koncerteket.



MÉDIA

A Magyar Telekom szervezésében 2019-ben is díjazták a fenntarthatóság témakörébe tartozó pozitív példákat, a társadalmi problémák megoldásáról szóló, illetve a szemléletváltással kapcsolatos történeteket, valamint a digitalizáció és a kommunikáció pozitív társadalmi hatásának bemutatásáról szóló tartalmakat.

A Fenntarthatósági Sajtódíj pályázatra ezúttal 31 pályamű érkezett. Az érdeklődők TV/rádió/videós tartalom, sajtócikk (print,

online) és Blog, vlog kategóriába küldhettek be olyan pályaművet, amelyek környezeti, társadalmi vagy gazdasági jelenségekkel foglalkoznak. A díjakat ezúttal a Fenntarthatósági Chat elnevezésű kerekasztalt követően adták át a kategóriák nyerteseinek. A díjazottak Blog/Vlog kategóriában: Nagy Réka, Őkoanyu; Sajtócikk kategóriában: Bánáti Anna, Forbes; TV/Videó kategóriában: a Szuperzöld című műsor stábja Simon Krisztián vezetésével.



ADATVÉDELEM

A Magyar Telekom 2019-es fenntarthatósági céljai között is jelentős szerepet szánt a személyes adatok védelmének, különös tekintettel a 2018. május 25-től alkalmazandó általános adatvédelmi rendeletre (GDPR). A személyes adatok biztonságát a Magyar Telekom kiemelkedő biztonsági, informatikai, technikai és szervezési intézkedésekkel garantálja.

A Magyar Telekom működése, termékeinek fejlesztése és szolgáltatásainak nyújtása során kiemelt figyelmet fordít ügyfelei, munkavállalói és üzleti partnerei személyes adatainak védelmére. A Magyar Telekom a személyes adatokat az általános adatvédelmi rendeletnek (GDPR) és a mindenkor hatályos törvényi rendelkezéseknek megfelelően kezeli, figyelemmel az Európai Adatvédelmi Testület és a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) iránymutatásaira is. A Magyar Telekom nagy hangsúlyt helyezett arra, hogy felkészüljön az általános adatvédelmi rendelet alkalmazására. A Társaság a személyes adatok biztonságát kiemelkedő biztonsági, informatikai, technikai és szervezési intézkedésekkel garantálja. A vállalat csatlakozott a Deutsche Telekom Csoport azon tagvállalataihoz, amelyek magukra nézve kötelező érvénnyel elfogadták a Deutsche Telekom Csoport adatvédelmi irányelveit (Binding Corporate Rules Privacy).

A Magyar Telekom folyamatosan képezi munkavállalóit és alvállalkozóit a személyes adatok megfelelő kezelésére és biztonságának garantálására vonatkozó jogszabályok, iránymutatások, valamint belső szabályzatok naprakész ismerete érdekében.

Abban az esetben, ha a Magyar Telekom adatfeldolgozókat vesz igénybe, az adatfeldolgozási szerződés megkötése során megköveteli partnereitől is, hogy az ügyfelek személyes adatait bizalmasan kezeljék, és magas szinten gondoskodjanak azok megfelelő védelméről.

Ügyfeleink részére több csatornán keresztül tájékoztatást nyújtunk személyes adataik kezeléséről, és lehetővé tesszük, hogy személyes adataikhoz hozzáférjenek, valamint gyakorolják valamennyi, a GDPR által biztosított érintetti jogukat, továbbá fogadjuk és kiemelten kezeljük az adatkezeléssel kapcsolatos bejelentéseket, valamint ezekre határidőn belül, tényszerűen és érdemben válaszolunk.

A témáról részletesebb tájékoztató [ezen](#) az oldalon olvasható.

ELEKTRONIKUS ADATOK HOZZÁFÉRHETLENNÉ TÉTELE

Az elektronikus adat hozzáférhetlenné tétele kényszerintézkedést az új Btk., vagyis a 2012. évi C. törvény a Büntető Törvénykönyvről vezette be. Az intézkedés legfontosabb szabályait a büntetőeljárásról szóló 1998. évi XIX. törvény (Be.) 158/B–D §-a rendezi. A Be. az intézkedés két formáját különbözteti meg: az elektronikus adat eltávolítását, melyre a tárhelyszolgáltatók kötelezettek első körben, illetve az elektronikus adathoz való ideiglenes és végleges hozzáférés megakadályozását, melyre a hírközlési szolgáltatók kötelezettek.

A közzéadásra üldözendő bűncselekmények meghatározott körében a weboldalak blokkolása vagy szűrése tehát a Be. által alkalmazott intézkedés szerint történik: az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetlenné tételét a bíróság rendelheti el elektronikus adathoz való hozzáférés ideiglenes megakadályozásával. Ennek az intézkedésnek a célja eredetileg nyilvánvalóan az volt az új büntető törvénykönyv megalkotásakor, hogy bizonyos súlyos esetek felmerülésekor (gyermekpornográfia, állam elleni bűncselekmény vagy terrorcselekmény esetén) ne kelljen a jogerős ítéletig várni a tartalom blokkolására.

Az egyes büntetőjogi tárgyú törvények módosításáról szóló 2015. évi LXXVI. törvény jelentősen kibővítette azon bűncselekmények körét, melyek esetében – bírósági határozattal – az ideiglenes hozzáférhetlenné tétel kötelező. Ma már ilyen

- a kábítószer-kereskedelem,
- a kóros szenvedélykeltés,
- a kábítószer készítésének elősegítése,
- a kábítószerrel való visszaélés,
- az új pszichoaktív anyaggal visszaélés,
- a gyermekpornográfia,
- az állam elleni bűncselekmény,
- a terrorcselekmény

vagy a terrorizmus finanszírozása is, ha egy elektronikus adat e bűncselekményekkel áll összefüggésben.

Az ideiglenes hozzáférhetlenné tétel kapcsán annak technikai lebonyolításáért a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) és az internetszolgáltatók a felelősek.

2013-ban a fent említett kényszerintézkedés bevezetése után jelent meg a szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. törvény 36/G. § szakaszán a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) hasonló eljárása, miszerint az állami adóhatóság – bírósági közreműködés nélkül is – elrendelheti az ideiglenes hozzáférhetlenné tételét annak az elektronikus hírközlő hálózat útján közzétett adatnak, amelynek hozzáférhetővé tétele vagy közzététele tiltott szerencsejáték-szervezést valósít meg.

A NAV határozatán alapuló ideiglenes hozzáférhetlenné tétel akár 365 napig tarthat.

2015. január 1-jétől az emberi alkalmazásra kerülő gyógyszerekről és egyéb, a gyógyszerpiacot szabályozó törvények módosításáról szóló 2005. évi XCV. törvény alapján az Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézet (OGYÉI) is felhatalmazást nyert hamis vagy nem engedélyezett gyógyszerek esetén az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetlenné tételének elrendelésére, azaz kérheti a weboldal tárhelyszolgáltatóját, hogy a kifogásolt oldalt távolítsa el.

A hasonlóság a bíróság és a NAV által elrendelhető intézmény között annyira erős, hogy a végrehajtásért egyaránt a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felelős.

Az NMHH az Eht., vagyis az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 159/B. § (3) bekezdése alapján 2014. január 1-jétől működteti a központi elektronikus hozzáférhetlenné tételi határozatok adatbázisát (**KEHTA**), és a működtetés céljából feldolgozza az oda bevitt adatokat. Ez az adatbázis tartalmazza tehát azokat a bírósági vagy NAV által hozott határozatokat, melyek a blokkolandó weboldalak címét tartalmazzák. A KEHTA-hoz minden elektronikus hírközlési szolgáltatónak kötelező csatlakoznia, és ezáltal minden előfizetőjének elérhetlenné kell tennie a tiltott weboldalakat. Ezeket az oldalakat tehát a törvényi előírások szerint a Magyar Telekom is blokkolja.

A Magyar Telekom tőzsdén jegyzett piacvezető távközlési vállalkozásként minden elemében eleget tesz a magyar jogszabályi előírásoknak, továbbá aktívan részt vesz az ágazati önszabályozásban és az ágazati civil szervezetek munkájában is.

BIZTONSÁGOS MOBILHASZNÁLAT, ELEKTROMÁGNESES TEREK

Annak érdekében, hogy a magyar és a macedón mobiltelefon-előfizető 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-licenceket. Emellett a Magyar Telekom 2011 decemberében jogosultságot szerzett az LTE-szolgáltatás elindítására is, mely szolgáltatás kereskedelmi értékesítése 2012-ben megtörtént. A 2017. év végére a 800 MHz-es sávban megszerzett frekvenciahasználati jogosultság lehetővé tette, hogy az ország lakosságának közel 100%-a igénybe vehesse a Magyar Telekom LTE-szolgáltatását.

Az LTE-hez és a várhatóan a jövőben kiépítésre kerülő 5G-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 Európai Unió elektromágneses terekkel kapcsolatos szabályozásainak.

A társaság általános oktatási programjának részeként, a kötelező orientációs tréning során minden új dolgozó is tájékoztatást kaphat az elektromágneses terekkel kapcsolatos kérdésekről.

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 ez utóbbiban való részvételt. A Deutsche Telekom ajánlását a Magyar Telekom 2004 óta, a T-Mobile Macedonia 2011 márciusa óta tartja magára nézve kötelezőnek.

A megelőző intézkedések támogatásaként mind a Magyar Telekom, mind a Makedonski Telekom dedikált EMF-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 Deutsche Telekom honlapján található angol nyelven.

Mindezek keretében a Magyar Telekom és leányvállalatai mindent megtesznek, hogy hatékonyan tudják kezelni a panaszokat és az érdeklődő kérdéseket. Bővebb információ **ezen** az oldalon olvasható.

Az EMF-politikát a Makedonski Telekom is elfogadta. A politika meghatározza a mobiltávközlési technológiák felelős használatára vonatkozó alapelveket. A dokumentumban kötelezettséget vállalunk a nagyobb átláthatóságra, a tájékoztatás biztosítására és a megfelelő folyamatokban való részvételre.

Mobilhálózat, hálózatfejlesztés

A bázisállomásokon az alkalmazott gyakorlat szerint az rádiós sugárzó 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 keresztezzék.

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 sor 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 mobilhálózatának a mindenkori törvényi határértékeknek való megfelelését – szükség esetén – független mérési testületek ellenőrzik és tanúsítják.

A vállalat minden egyes bázisállomás-éleltetés, illetve toronytelepítés előtt a releváns szabályozások által előírt folyamatok szerint jár el, 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.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság szakértő kollégáival az év folyamán több alkalommal egyeztetünk, mérési igényeikhez adatokat szolgáltatunk.

A belső kommunikáció mellett a Magyar Telekom 2019-ben is nyitott volt minden, a biztonságos mobilhasználatról kapcsolatos megkeresés megválaszolására.

A készülékekre vonatkozó SAR-értékek a telefonok dobozaiban lévő használati utasításokban megtalálhatóak, továbbá a Telekom-üzletekben is hozzáférhetőek.

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. Az Egészségügyi Világszervezet (World Health Organization, WHO) és mellette több nemzetközi szervezet, kutatócsoport vizsgálja a technológiai fejlődés emberi egészségre gyakorolt hatását.

A mobiltávközlés feltételezett egészségügyi hatásait már harminc 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 projektet 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 ótvözei, a talkumos hintópor, a hálózati frekvenciájú mágneses tér és a mobiltelefon-használat is.

A Magyar Telekom a GSM Association-tagságán keresztül közvetlen hozzájárult a mobilhálózatok egészségügyi hatásait vizsgáló független kutatások előrehaladásához.

Minden Deutsche Telekomhoz tartozó nemzeti társaság elkötelezetten támogatja a független kutatásokat, melyek bővítik az ismereteket az elektromágneses terek hatásaival kapcsolatban. A Deutsche Telekom Csoport világszinten az egyik legnagyobb támogatója az ilyen irányú kutatásoknak.

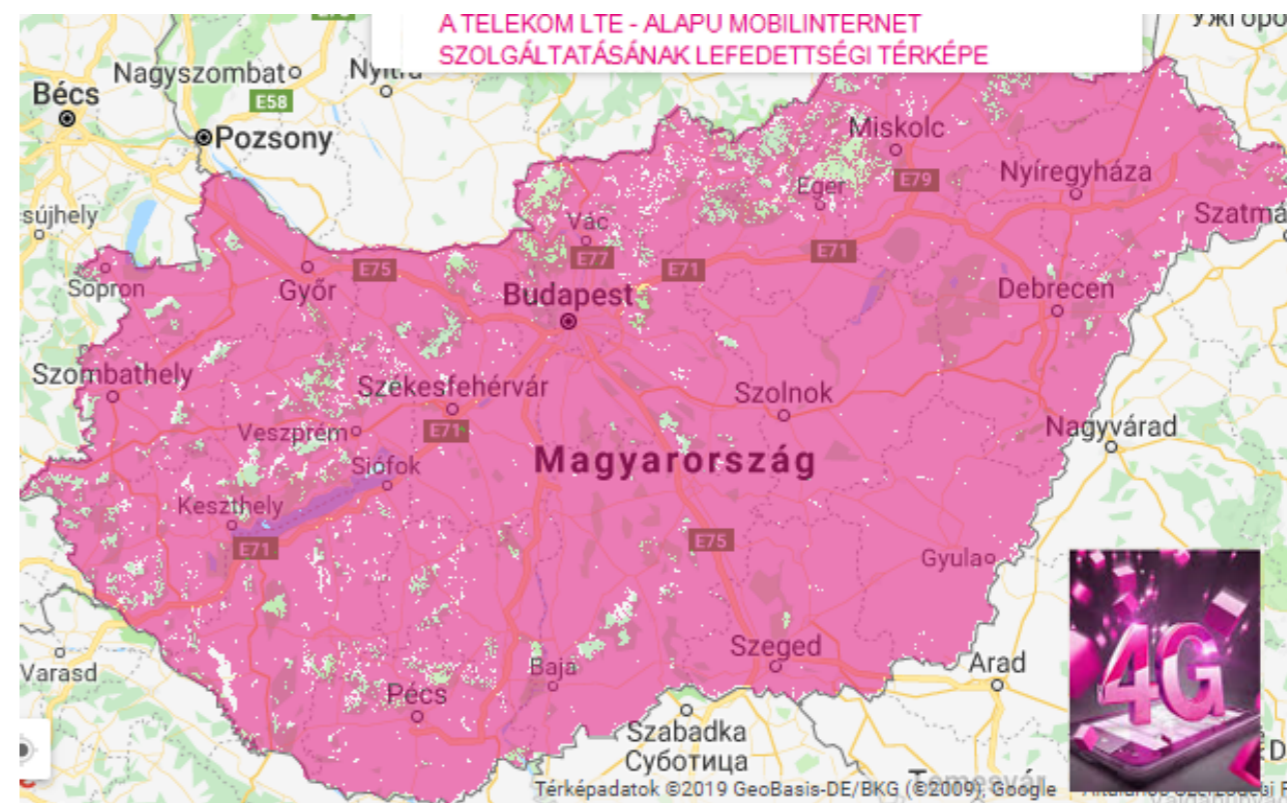
SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

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 jogaiknak megfelelően – a hiba észlelése és a vállalatnál történő rögzítése után.

SZOLGÁLTATÁSOK ÉVES RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA (%) ✓

Szolgáltatások rendelkezésre állása	2015	2016	2017	2018	2019
Éves rendelkezésre állás (%)					
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,93/99,84	99,97/99,89	99,97/99,90	99,98/99,50	99,98/99,82
SatTV	99,924	99,92	99,91	99,91	99,919
IPTV	99,898	99,85	99,83	99,84	99,896
Vezetékes internet (ADSL/GPON/KábelNet)	99,90/99,97/99,92	99,88/99,96/99,90	99,89/99,96/99,90	99,90/99,95/99,92	99,93/99,96/99,94
Mobilinternet (2G/3G/4G)	99,66/99,74/99,67	99,56/99,79/99,35	99,902	99,893	99,86
Telefon/VoIP/VoCA	99,94/99,92/99,91	99,94/99,90/99,91	99,95/99,93/99,92	99,94/99,93/99,95	99,93/99,95/99,95
Mobiltelefon (2G/3G/4G)	99,907/99,883/99,849	99,907/99,901/99,844	99,91	99,906	99,825



A Magyar Telekom folyamatosan fejlesztett műszaki megoldásokkal, biztonsági rendszerekkel, tartalék eszközökkel törekszik a rendelkezésre állás folyamatosságának biztosítására, célként kitűzve az ügyfélélmény növelését.

Mobilhálózat-minőségben vezetünk

2019-ben újra elnyertük a „P3 Best in Test” bizonyítványt, amellyel a független méréseket végző P3 cég a mérései alapján tanúsította, hogy Magyarországon a legjobb mobilhálózat a Magyar Telekomé. 2019-ben 916 pontot értünk el a lehetséges 1000-ból.



SZPONSZORÁLÁS

A vállalatcsoport szponzori tevékenységének célja az élmény- és értékteremtés az ügyfelek és partnerek számára.

A csoport az ország egyik legnagyobb szponzoraként az elmúlt évtizedekben jelentős összeget fordított a magyar sport és kultúra támogatására.

A Magyar Telekom évtizedek óta elkötelezett támogatója a hazai sportéletnek, és szponzorációs stratégiájának meghatározó részeként tekinti 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, Londonban és Rióban is a Magyar Olimpiai Bizottság (MOB) és a magyar csapat segítőtársa volt, nem lesz ez másként Tokióban¹ sem.

A Telekom kiemelt támogatója a paralimpiai mozgalomnak, fontosnak tartja az esélyegyenlőség biztosítását mindenki, így a fogyatékkal élők számára is. A magyar paralimpiai csapat főtámogatójaként segíti a felkészülést a következő paralimpiai ciklusban.

Sportszponzorációs stratégiájának további fontos elemeként 2018-ban a Telekom újabb, négy évre szóló megállapodást írt alá a Ferencvárosi Torna Clubbal, amelynek keretében már nemcsak a férfi, hanem a női labdarúgást, valamint a vízilabda-, jégkorong- és a tornaszakosztály férfi torna szakágát is kiemelten támogatja. Büszkék vagyunk arra, hogy 2019-ben mindegyik, a Telekom nevet viselő csapat magyar bajnokságot nyert.

A Telekom 2014 óta támogatja a Ferencvárosi Torna Club labdarúgó utánpótlásnevelését, 2015-től a felnőtt férfifutbalcsapatot az FTC kiemelt támogatójaként, az új megállapodás alapján pedig az FTC főtámogatójaként. A vállalat az FTC-Telekom Waterpolo, FTC-Telekom Jégkorong, FTC-Telekom Női Futball és az FTC-Te-

lekom Férfi Torna szakosztályok névadó támogatójaként is hozzájárul a klub sikereihez. A 2018-ban bejelentett megállapodás illeszkedik a Telekom általános szponzorációs stratégiájához, az anyavállalat nemzetközi szintű támogatási rendszeréhez: az ország vezető telekommunikációs szolgáltatójaként a cég a hazai sportélet legnépszerűbb és legsikeresebb szereplőinek munkáját segíti. A vállalat a szponzoráció keretein belül az FTC-Telekom Aktív Szurkolók életmódváltó programot is kiemelten támogatja, ezen kívül pedig számos digitális megoldással – mint például 360°-os tartalmak a pályáról, AR- és VR-aktivitások vagy az E-szurkolói program – teszi még izgalmasabbá a szurkolói élményt.

A Telekom Veszprém kézilabdacsapatot cégünk több mint 20 éve támogatja. Együttműködésünket új szintre emelve 2016 óta a csapat névadó szponzoraként vagyunk jelen, hozzájárulva ezzel egy a világelítthez tartozó csapat hazai és nemzetközi sikereihez, mint például a SEHA-liga megnyerése vagy a sorozatos Bajnokok Ligája Final Four részvétel. A Magyar Telekom hisz abban, hogy az ilyen világszínvonalú teljesítmények, eredmények jelentősen hozzájárulnak ahhoz, hogy minél több fiatal válassza az aktív sportolást, és elősegítik az egészséges életmód népszerűsítését. Digitális megoldásaink – mint például a Telekom Speed Radar, amely a leggyorsabb találatokat jelzi; a digitális tetoválás, AR- és VR-aktivitásaink – segítségével teljessé tesszük a szurkolás élményét a MOST generáció számára.

A Telekom fontosnak tartja a tömegsport támogatását is, így több mint 20 éve névadó szponzora a Telekom Vivicitának, amelyen a profi sportolók mellett rengeteg amatőr futó, illetve családok is részt vesznek, hirdetve ezzel a sport és a mozgás fontosságát a mindennapokban. Az elmúlt évekhez hasonlóan a Telekom Vivicitta ismét az év és az ország egyik legnagyobb, legnépszerűbb futóeseménye volt.

A Telekom Electronic Beats imponáns hazai médiaportfóliója mellett 2018-ban sokkal nagyobb fókusz helyezettünk arra is, hogy a helyi elektronikus zenei szcéna is képviseltesse magát a programban. 2019 első felének kiemelt hazai partnere a magyar elektronikus zene élővadásának számító Zságer Balázs által alapított Žagar volt. Saját online csatornáinkon keresztül (weboldal, Facebook, Instagram, YouTube-csatorna, stream) különleges tartalmakat osztottunk meg, pl. DJ-k, művészek ajánlóit, lemezkritikákat, koncertek felvételeit stb. Június 8-án a legendás Hotel Budapest adott otthon a Telekom Electronic Beats formabontó nyárindító bulijának, ahol délutántól három metropolisz három izgalmas DJ-je pörgette a lemezeket, miközben a legfelső szinten nyolc szoba alakult át szürreálisra különböző látásmódú művészek segítségével. Ez az esemény adott otthont a NEO Budapesttel közösen szervezett konferenciának, amelyen az európai nagyvárosok fenntartható kulturális életéről volt szó. A konferencia egyúttal az indítása volt a Telekom Electronic Beats és a NEO Budapest közös, „Budapest spots” névre hallgató programjának, amely izgalmas, előremutató kulturális, zenei, színházi, gasztronómiai és egyéb helyszíneket és programokat ajánl Budapesten – a Körúton belül és kívül.

A Telekom Electronic Beats fesztivál szeptember 19–21. között került megrendezésre. Az Akváriumban a már jól ismert, igényes elektronikus zenei előadókkal találkozhatott a közönség, míg a Toldi moziban premiervetítésen bemutatták a „Budapest Underground” című díjnyertes dokumentumfilm-sorozat harmadik, elektronikus zenéről szóló részét, amelynek a Telekom Electronic Beats volt a főtámogatója.

A Magyar Telekom szponzorként jelenik meg a legnagyobb hazai fesztiválok: 2019-ben a soproni Telekom VOLT-on és a Strand Fesztiválon voltunk jelen magenta színekben, továbbá 4 komponcon a Balaton közepén, illetve megjelentünk a szeptemberi World Urban Gamesen is. Wifit biztosítottunk az Efort Fesztiválon, amelynek 2019-ben is a T-Systems volt a főtámogatója.

A márka 2019-es fesztiváljelenléte továbbfejlesztette a 2018-ban elkezdett „Lépj ki a komfortzónádból, és fedezz fel mindennap valami újat!” platformot, és ezúttal egy a teljes nyári szezont átfogó kampánnyal biztattuk erre a fiatalokat. A kampány középpontjában a Magenta Vibe chatbot volt, amelyen keresztül számtalan meglepetést, érdekességet, újdonságot tudhattak meg a feliratkozók.

A papírfelhasználást továbbra is sikeresen csökkentettük a fesztiválok során: a korábban papíralapú anyagaink – játékszabályzatok, szóróanyagok – nagy részét digitálisan tettük közzé.



¹ A XXXII. Nyári Olimpiai Játékokat 2021. július 23. és augusztus 8. között rendezik meg Tokióban.



TAGSÁGOK IPARÁGI TÁRSULÁSOKBAN, KÉPVISELETI SZERVEZETEK BEN

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT TAGSÁGAI IPARÁGI TÁRSULÁSOKBAN, HAZAI, ILLETVE NEMZETKÖZI KÉPVISELETI SZERVEZETEK BEN

Szervezet/Társulás neve	Stratégiai jelentőségű tagság	Irányítói/döntéshozói testületi tagság a Magyar Telekom Csoport részéről
Magyar Telekom Nyrt.		
European Telecommunications Network Operators Associations (ETNO)	x	
GSMA Association	x	
Joint Venture Szövetség (JVSZ)	x	kuratóriumi tagság
Német-Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara	x	kuratóriumi tagság
Hírközlési Érdekegyeztető Tanács	x	elnökség
Informatikai Vállalkozások Szövetsége	x	multinacionális tagozat vezetése
Nemzetközi Vállalatok Magyarországi Társasága		
Hungarian Business Leaders Forum (HBLF)	x	
Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fóruma	x	
Magyar Mérnöki Kamara		
Magyar Logisztikai, Beszerzési és Készletezési Társaság		
Nagyvállalatok Logisztikai Vezetőinek Klubja		
T-Systems Magyarország		
Informatikai Vállalkozások Szövetsége	x	
Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham)	x	
Magyar Outsourcing Szövetség (HOA)		
Magyar Kórházszövetség	x	
Magyar Víziközmű Szövetség	x	
Magyar Projektmenedzsment Szövetség	x	alelnökség
Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület		
Magyar Könyvtárosok Egyesülete	x	
Lobby Klub Egyesület		
Magyar Mérnöki Kamara		
Agrárinformatikai Klaszter	x	elnökség
Buday Business Club		
Egészségügyi Technológia és Orvostechnikai Szállítók Egyesülete (ETOSZ)	x	elnökségi tagság
IT Service Management Forum (ITSMF)		
Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara		
Építész Kamara		
Magyar Innovációs Szövetség		választmányi tag
Makedonski Telekom		
International Telecommunication Union (ITU)	x	
European Telecommunications Network Operators Associations (ETNO)	x	
RIPE Network Coordination Centre	x	
GS1 Macedonia (bar code association)		
Macedón Gazdasági Kamara	x	igazgatótanácsi tagság
Amerikai Kereskedelmi Kamara Macedónia (AmCham - USA)	x	igazgatótanácsi tagság
Macedón-Német Üzleti Szövetség	x	
Macedón Informatikai Kamara (MASIT)		igazgatótanácsi tagság
GSMA Association	x	igazgatótanácsi tagság DT
Macedón Építészeti és Mérnöki Kamara	x	

KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS TÁRSADALMI TÉMÁJÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

A szakmai kihívások mellett a vállalatcsoport társadalmi és környezeti problémák megoldására is keresi az együttműködési lehetőségeket.

Az **ETNO** (Európai Távközlési Szolgáltatók Egyesülete) Fenntartóhatósági munkacsoportjának évek óta aktív tagja a vállalat. A tagok a fenntarthatósághoz kapcsolódó legkülönbözőbb problémák megoldásában segítik egymást.

A Társaság folyamatosan egyeztet a fogyasztóssággal élők országos érdekképviseleti szervezeteivel (AOSZ, ÉOFÉSZ, MEOSZ, MVGYOSZ) az érintettek és segítők számára biztosított akadálymentes ügyfélszolgálatának és szolgáltatásainak felülvizsgálata és a változó igényekhez történő adaptációja céljából.

Szakmai tudással segítette a Magyar Tudományos Akadémia Környezettudományi Elnöki Bizottságának munkáját. A kollégák számos felsőoktatási intézménnyel kapcsolatban állnak: szakdolgozatok konzulensi feladatainak ellátásával, szakdolgozók ismereteinek bővítésével és szakmai előadásokkal segítik az egyetemi munkát.

A Magyar Telekom a magyarországi vállalatok között elsőként elfogadta és önmagára nézve kötelező érvényűnek tekinti az **OECD multinacionális nagyvállalatok számára megfogalmazott irányelveit**.

Az Európai Unió **Sokszínűségi Kartáját** a vállalat aláírta, és kötelező érvényű irányelvként tekint rá.

Az ENSZ **Globális Megállapodását** a 10 alapelvre vonatkozóan a Magyar Telekom aláírta, és évente előrehaladási jelentési kötelezettségének is eleget tesz.

A Magyar Telekom elismeri és elfogadja az ENSZ **Fenntartható Fejlődési Célok** (SDG), és a vállalat szempontjából kiemelt jelentőségűeket beépítette a 2016–2020 Fenntarthatósági stratégia kötelezően megvalósítandó feladatai közé.

A vállalat évente közöl adatot és információt klímavédelmi tevékenységéről a **CDP** (Carbon Disclosure Project) platformon keresztül.

A Magyar Telekom – Magyarországon elsőként – csatlakozott a **Science Based Target initiative** (SBTi) kezdeményezéshez, és rendelkezik a szervezet által elfogadott kibocsátáscsökkentési célokkal.

A vállalat csatlakozott az UNFCCC **Climate Neutral Now** kezdeményezéséhez.

A **Hungarian Business Leaders Forumnak** (HBLF) több területen is tagja a vállalatcsoport.